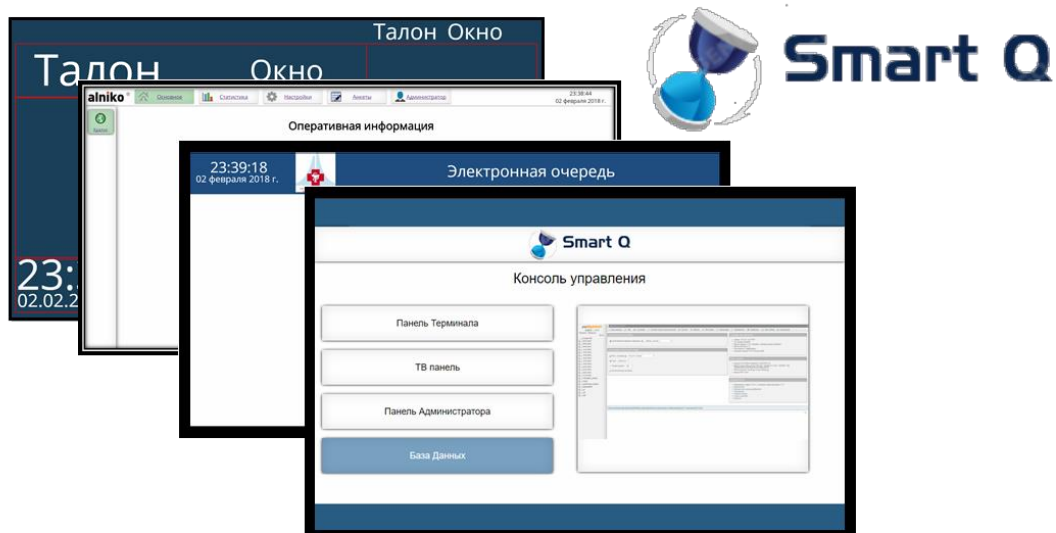


Описание и инструкции по взаимодействию и работе с  
Панелью оператора



## Начало Работы:

Для того чтобы начать работать с панелью оператора, в первую очередь Вам необходимо узнать внутренний IP адрес терминала на котором установлен сервер с ПО. Уточнить это можно у своего системного администратора.

Если вы уже знаете внутренний IP адрес терминала, то смело открывайте браузер (Opera, Google Chrome, Yandex.Браузер)

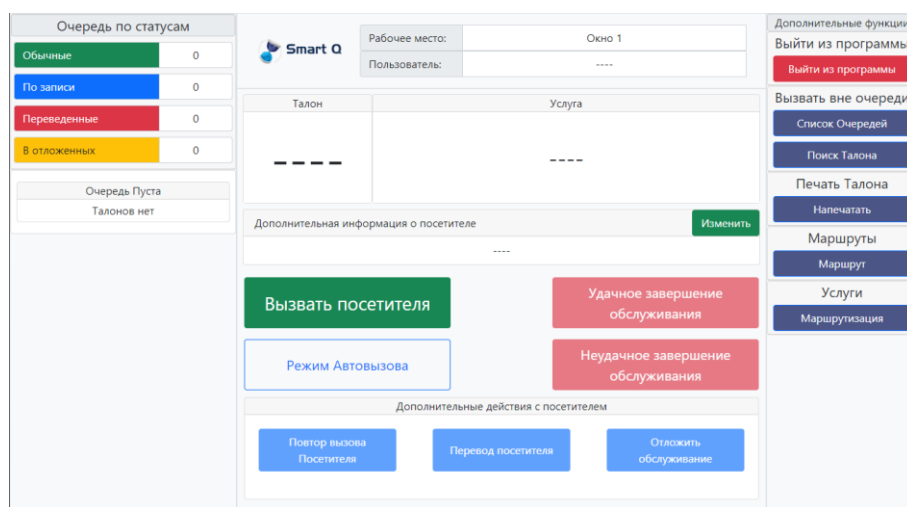
В поисковую строку (ту что на самом верху браузера и куда вписывается адрес сайтов) Введите следующее:

**Примечание: далее по тексту localhost – это ip адрес вашего терминала.**

localhost/op/opX.php

Где X – номер необходимого оператора.

Когда страница загрузится, появиться окно вызова.

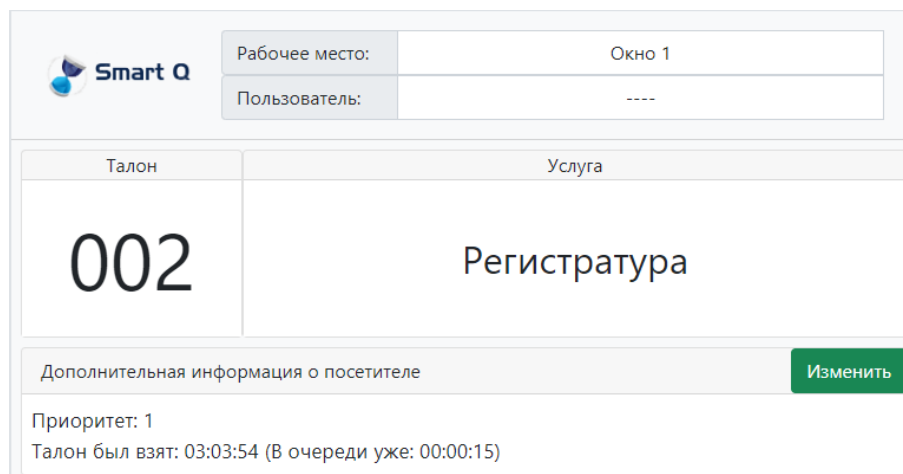


Основной экран состоит из

- Блока с очередью (Слева)
- Главного блока (по центру)
- Функционального блока (Справа)

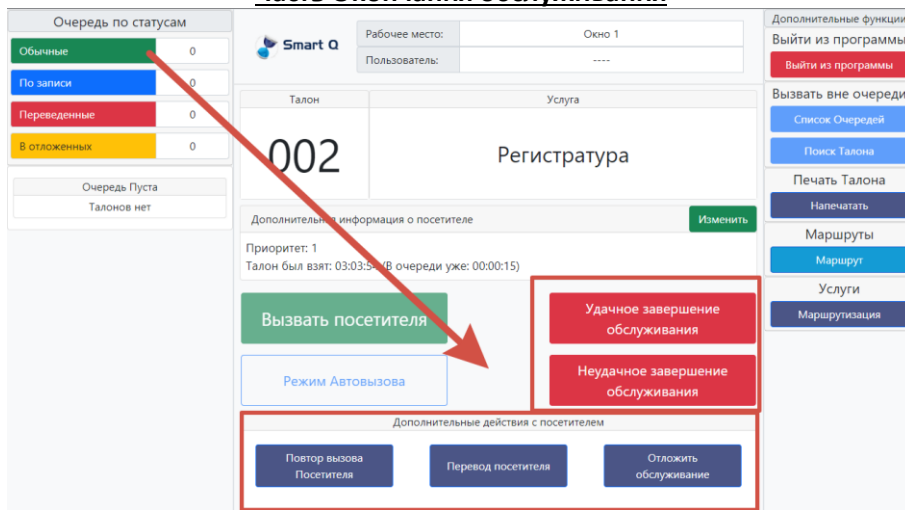
Окно программы делится на несколько частей:

### Информационная часть:



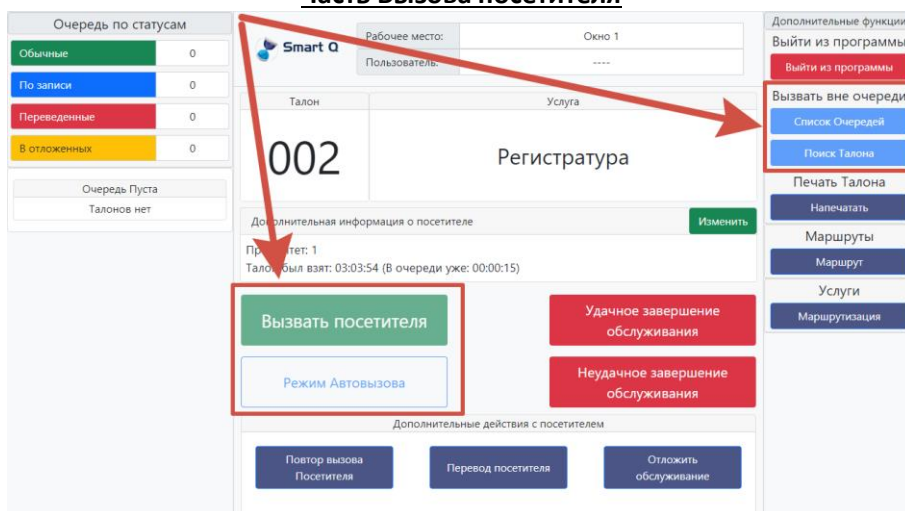
В этой части окна располагается информация для оператора при вызове. Тут указывается номер талона и название услуги по которой произошел вызов.

### Часть Окончания обслуживания



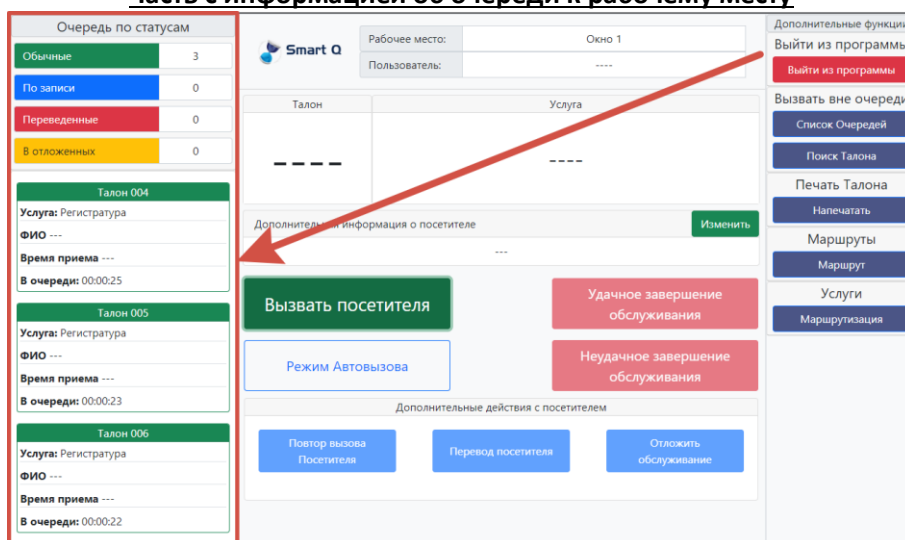
В этом месте находятся кнопки для окончания обслуживания посетителя. При нажатии на кнопку посетителю задается статус в соответствии с нажатой кнопкой или иное действие.

### Часть Вызова посетителя



В этой части программы, при нажатии на кнопку происходит вызов клиента, либо по заданному алгоритму автоматически, либо из выбранного списка.

### Часть с информацией об очереди к рабочему месту



В этой части указывается общее количество талонов по базовым статусам а также ход самой очереди и очередность вызова.

Базовые статусы:

- Обычные – посетители не имеющие определенных свойств.
- По записи – посетители, которые имеют талон по предварительной записи. При наступлении времени их обслуживания, получают наивысший приоритет в очереди, для скорейшего вызова.
- Переведенные – посетители которых перевели с других рабочих мест имеют приоритет выше чем обычные посетители, но ниже чем посетители по предварительной записи.
- В отложенных – посетители которые находятся в отдельной очереди ожидающих. Не отображаются в очереди и их вызов осуществляется только принудительно.

Очередь по статусам	
Обычные	3
По записи	0
Переведенные	0
В отложенных	0

Основной алгоритм работы предполагает следующие действия:

- Вызов посетителя – для того, чтобы начать работу с посетителями, нужно вызвать к себе одного посетителя.
- После того как посетитель был вызван и ему были оказаны все необходимые услуги, нужно завершить работу с посетителем.

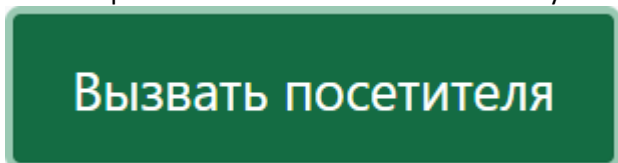
Итого получается, что вся работа с программой и посетителями сводится к 2-м действиям: Вызов посетителя и завершение его обслуживания.

Рассмотрим каждый из этапов подробнее:

### **Вызов Посетителя:**

Вызвать посетителя к себе при наличии его в очереди можно несколькими способами.

Самым простым является нажатие на кнопку



При нажатии на эту кнопку, в соответствии с базовым алгоритмом обслуживания будет вызван посетитель, который в данный момент имеет наивысший приоритет (в соответствии с приоритетом услуги) и который дольше всего ждет в очереди.

Аналогом нажатия на кнопку «Вызвать посетителя» может быть включение режима «Автовызов»

Автовызов Выключен	Автовызов Включен

При включенном режиме «Автовызова», раз в 15-30 секунд ПО отправляет на сервер запрос о наличии посетителя в очереди. Если таковой имеется, то будет произведен вызов посетителя и перевод режима «Автовызова» в паузу.

После обслуживания вызванного посетителя, режим «Автовызова» будет включен обратно автоматически (если он был включен до вызова посетителя).

Если есть необходимость вызова посетителя вне стандартного алгоритма, то есть 2 варианта вызова вне очереди:

## Список Очередей

При нажатии на кнопку «Список очереди» откроется модальное окно, в котором будут вкладки в соответствии со принадлежностью талонов в системе:

Списки очередей

Живая Очередь 3 Предварительная запись 0 Переведенные 0 Отложенные 0

**Живая очередь**

Талон	Название услуги	Время ожидания
004	Регистратура	0:10:12
005	Регистратура	0:10:10
006	Регистратура	0:10:09

Закреть Показывать талоны По распределению Вызвать

На вкладках указаны количество посетителей, которые находятся в данный момент в очереди. Вкладки соответствуют базовым статусам посетителей в соответствии с типом талонов.

В окне списком указаны посетители, услуги которые у них выбраны и время их ожидания в очереди на данный момент.

Для того, чтобы вызвать какого-нибудь посетителя, необходимо выбрать его и нажать на кнопку «Вызвать», в этом случае окно закроется и будет произведен принудительный вызов посетителя.

На вкладке «Отложенные» находятся посетители, которые могут быть вызваны только принудительно.

## Поиск Талона

При нажатии на кнопку «Поиск талона», откроется окно в которое необходимо ввести номер талона, который необходимо вызвать:

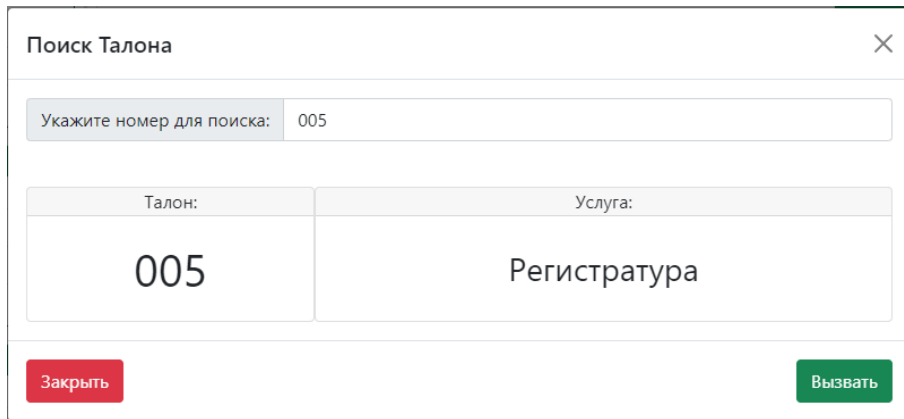
Поиск Талона

Укажите номер для поиска: 005

005.Регистратура[44276]1

Талон:	Услуга:
----	----

Закреть



Поиск Талона

Укажите номер для поиска: 005

Талон:	Услуга:
005	Регистратура

Закреть Вызвать

Начните вводить номер талона в поисковую строку и ниже начнут появляться талоны, которые соответствуют вводу.

Если ничего не появляется, то значит что этот талон не доступен к вызову.

Если необходимый номер появился, то необходимо нажать на строку и в блоке ниже появится информация о талоне и услуге по нему.

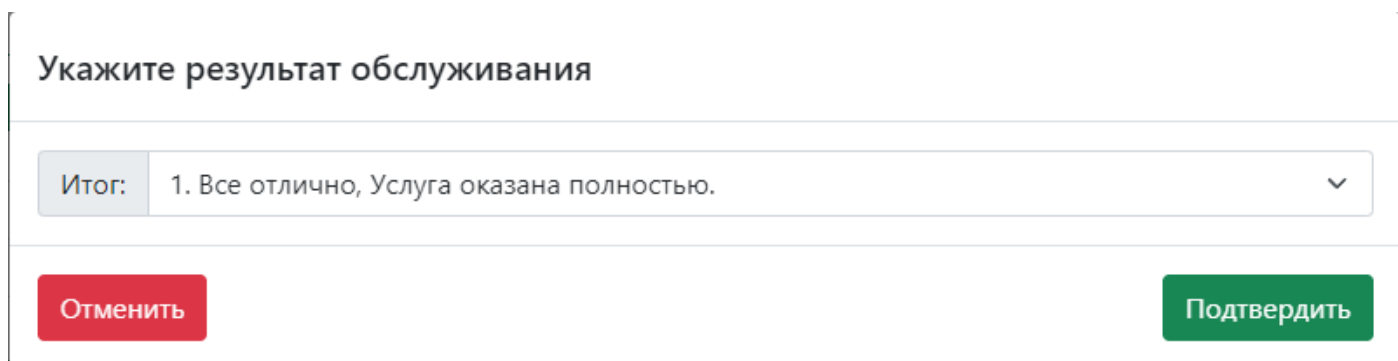
Если все верно, то необходимо нажать на кнопку «Вызвать» и тогда окно закроется и будет произведен вызов искомого талона.

### **Окончание обслуживания:**

Окончить обслуживание талона можно несколькими способами:

**Удачное завершение  
обслуживания**

При нажатии на кнопку «Удачное завершение обслуживания», откроется окно в котором необходимо будет выбрать статус успешного окончания:



Укажите результат обслуживания

Итог: 1. Все отлично, Услуга оказана полностью.

Отменить Подтвердить

В выпадающем списке, необходимо выбрать нужный статус и нажать «Подтвердить». Обслуживание талона будет окончено.

## Неудачное завершение обслуживания

При нажатии на кнопку «Неудачное завершение обслуживания», откроется окно в котором необходимо будет выбрать статус неудачного окончания:

### Укажите причину отказа в обслуживании

Итог: 1. Не подошел ▼

Отменить Подтвердить

В выпадающем списке, необходимо выбрать нужный статус и нажать «Подтвердить». Обслуживание талона будет окончено.

Отложить обслуживание

При нажатии на кнопку «Отложить обслуживание», откроется окно в котором необходимо будет выбрать параметр отложенного обслуживания и отложить талон:

### Параметры "Отложенного обслуживания"

Выберите Параметр: Отложить в отдельную очередь ▼

Отменить Подтвердить

Талон которой отложили, в дальнейшем можно будет вернуть в очередь только принудительным вызовом.

Перевод посетителя

Еще одним способом окончания обслуживания с дополнительным действием является перевод талона на другую услугу \ к другому оператору:

При нажатии на данную кнопку, откроется окно в котором необходимо выбрать из двух вкладок

The screenshot shows a dialog box titled "Перевод талона" with a close button (X) in the top right corner. It features two tabs: "Перевод на новую услугу" (selected) and "Перевод на Рабочее место". Below the tabs, there are two input fields: "Приоритет перевода" with the value "Первым в очереди" and "Укажите новую очередь" with the value "101. Регистратура". At the bottom, there are three buttons: a red "Закрыть" button on the left, and two green buttons on the right, "Перевести" and "Перевести с Возвратом к Себе".

The screenshot shows the same dialog box, but with the "Перевод на Рабочее место" tab selected. The "Укажите Рабочее место" field now contains the value "(Онлайн) Окно 2". The buttons at the bottom are "Закрыть", "Перевести с Возвратом к Себе", and "Перевести".

После выбора вкладки, необходимо выбрать приоритет перевода:

- Первым в очереди – талон переводится и становится в очередь с высоким приоритетом.
- По времени ожидания – талон переводится без изменений.
- В конец очереди – талон переводится в конец очереди (действие аналогичное тому, если бы посетитель заново взял талон на терминале).

После выбора приоритета перевода, необходимо выбрать назначение перевода:

- Новая услуга
- Другое рабочее место

Причем, если планируется перевести посетителя к другому рабочему месту, то доступна функция «перевод с возвратом к себе».

Это означает, что после того, как посетитель будет обслужен на рабочем месте на которое его перевели, он автоматически будет возвращен на рабочее место от которого изначально был перевод.



## Прочие функции:

В панели оператора доступны следующие дополнительные функции:

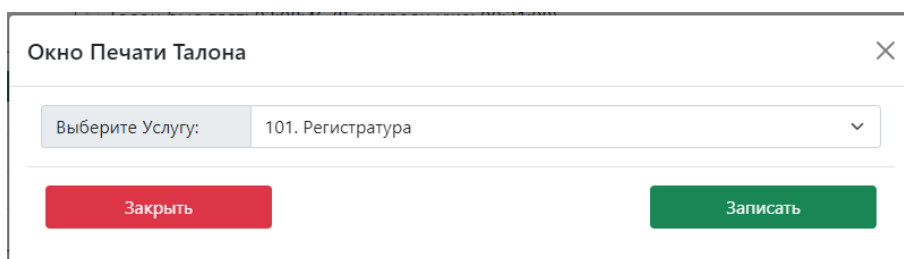
Повтор вызова  
Посетителя

При нажатии на эту кнопку, на ТВ Панели будет произведен повтор звукового оповещения и строчка с вызовом посетителя будет повторно продублирована.

Печать Талона

Напечатать

При нажатии на эту кнопку, будет открыто окно

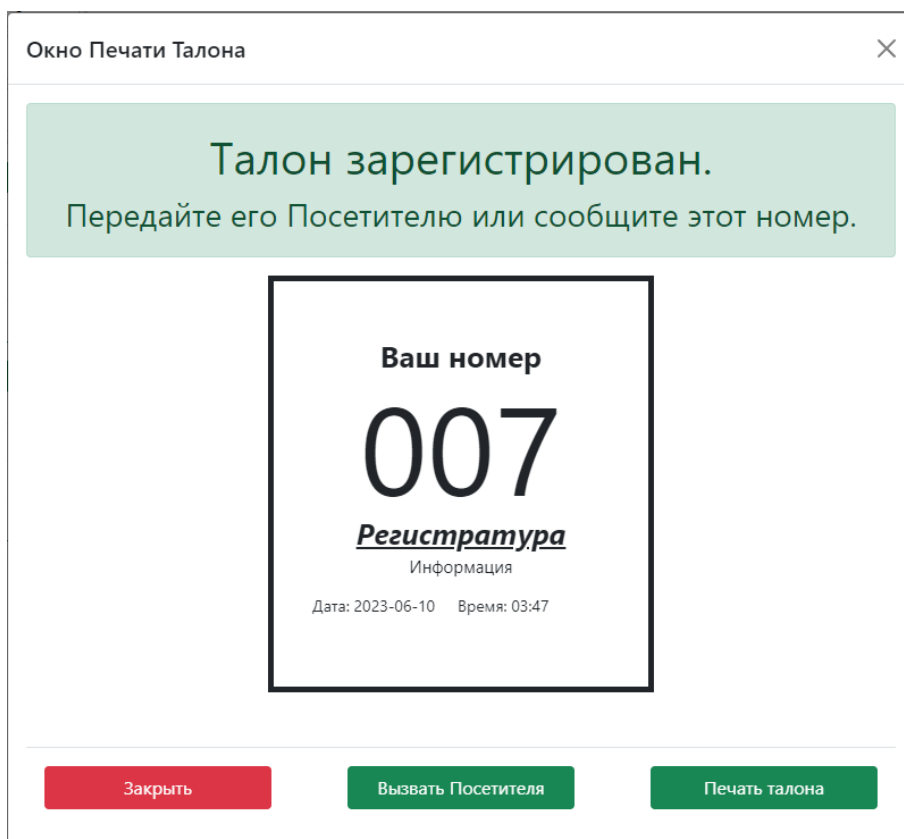


Окно Печати Талона

Выберите Услугу: 101. Регистратура

Закреть Записать

В этом окне, из выпадающего списка можно выбрать доступную услугу и записать на нее посетителя.



Окно Печати Талона

Талон зарегистрирован.  
Передайте его Посетителю или сообщите этот номер.

Ваш номер  
**007**  
**Регистратура**  
Информация  
Дата: 2023-06-10 Время: 03:47

Закреть Вызвать Посетителя Печать талона

После осуществления записи, на экране появится талон.

Его можно распечатать нажав на кнопку «Печать талона» а также сразу вызвать к себе на обслуживание данного посетителя нажав на кнопку «Вызвать посетителя».

## Выйти из программы

Выйти из программы

Если в системе включено логирование пользователей в ПО Оператора, то нажав на эту кнопку произойдет разлогирование пользователя и для дальнейшей работы нужно будет перезагрузить страницу и снова ввести пару логин \ пароль.

The screenshot shows the Smart Q operator interface. On the left, there is a queue status table:

Очередь по статусам	
Обычные	3
По записи	0
Переведенные	0
В отложенных	0

The main area displays a ticket with ID 004 and service 'Регистратура'. A dialog box is overlaid on the screen with the following text:

Вы осуществили Выход из системы.  
Теперь вкладку можно закрыть.  
Для повторного входа в систему, нажмите F5 или перезагрузите страницу.

Если в процессе обслуживания по какой то причине пришлось перезагрузить страницу, то при повторном открытии ПО Оператора появится окно с возможностью выбора либо закончить обслуживание, либо продолжить обслуживание

The screenshot shows the Smart Q operator interface. On the left, there is a queue status table:

Очередь по статусам	
Обычные	2
По записи	0
Переведенные	0
В отложенных	0

The main area displays a ticket with ID 005 and service 'Регистратура'. A dialog box is overlaid on the screen with the following text:

Обнаружен незавершенный талон

Талон:	Услуга:
005	Регистратура

Показывает название услуги вызванного талона

Buttons: Завершить обслуживание, Продолжить обслуживание

## Услуги

Маршрутизация

При нажатии на кнопку «Маршрутизация» откроется окно в котором будут указаны те услуги, которые доступны к вызову на данном рабочем месте:

Список маршрутизации

#	Услуга
101	Регистратура

Закреть

## Маршруты

Маршрут

При нажатии на кнопку создание маршрута, откроется окно:

Создание \ Изменение Маршрута

Маршрут

- 1. Последовательно ✕
  - Окно 1 ✕
  - Окно 2 ✕
- 2. В любой последовательности ✕
  - Окно 3 ✕
  - Кабинет 2011 ✕
- 3. Один Из ✕
  - Кабинет 2013 ✕
  - Кабинет 2013 ✕

Доступные Маршруты

1. Маршрут 1 ▼

Загрузить

Доступные Операторы

5. Кабинет 2013 ▼

Добавить

Блок группировки (Условия)

3. Один Из

Добавить

Закреть Сохранить

В этом окне, можно создать маршрут для посещения посетителя.

В выпадающем списке «Доступные маршруты» можно загрузить предсозданные маршруты в ПА.

В выпадающем списке «Доступные операторы» и «Блок группировки» находятся объекты для создания маршрутов.

Описание создания маршрутов находится в общей инструкции пользователя в разделе «Маршруты».