

Функциональное описание АИС УЭО “ВнеОчереди”

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.

ПО	Программное обеспечение
СУО	Система управления очередью
Информационный киоск	Автоматизированный программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления справочной информации
АИС	Автоматизированная информационная система
Капча	Компьютерный тест, используемый для того, чтобы определить, кем является пользователь системы: человеком или компьютером.
Переключатель	Элемент управления, который что-то включает и выключает. Переключатели позволяют сделать выбор между двумя прямо противоположными вариантами.
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
Позиция	Запись в очереди, ожидающая обслуживания сегодня
Точка обслуживания	Структурная единица, сотрудник или объект, непосредственно оказывающий услуги

2. ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ И НАЗНАЧЕНИЕ.

Основными целями создания и внедрения Системы являются:

- оптимизация бизнес-процессов Заказчика, связанных с массовым обслуживанием клиентов;

- кардинальное улучшение прозрачности процессов обслуживания;
- повышение качества управления за счет оперативного доступа к достоверной детальной информации о динамике обслуживания посетителей;
- повышение уровня удовлетворенности и лояльности посетителей.

Единая система управления очередями предназначена:

- для автоматизации и упорядочивания процедур формирования и продвижения очередей – на основе использования единых (общих для всех подразделений) адаптируемых алгоритмов;
- для дистанционной генерации отчетов по работе с посетителями;
- для автоматизированного сбора (в единой базе данных) количественной информации по обслуживанию и запросам посетителей;
- для автоматизированного сбора и анализа данных по оценке посетителями качества обслуживания;
- для сравнительного анализа работы с посетителями в различных операционных залах и иных подразделениях на основе единой системы критериев и показателей эффективности;
- для дистанционного мониторинга (в режиме реального времени) процедур обслуживания

3. ЗАДАЧИ СИСТЕМЫ.

Создание системы должно обеспечить решение следующих задач:

- Учет заявок посетителей, автоматическое определение оптимальной очередности их обслуживания; дистанционное управление вызовами посетителей.
- Перераспределение потока посетителей с учетом доступных ресурсов и загрузки рабочих точек.
- Ускорение обслуживания посетителей, сокращение времени ожидания.
- Обеспечение высокого уровня и качества информационной поддержки посетителей.
- Количественный анализ процессов, связанных с оказанием услуг.
- Сбор, накопление и анализ оценок качества обслуживания, выставляемых посетителями.
- Оперативный контроль работы персонала.
- Мониторинг загруженности операционных офисов, контроль результатов работы с посетителями в подразделениях и в целом по организации.

4. СОСТАВ ПРОГРАММНЫХ КОМПОНЕНТОВ СУО.

В состав поставляемого ПО входят указанные ниже программные компоненты:

- ПО «Серверное приложение»;
- ПО «Web-приложение для записи»;
- ПО «Административная панель»;

- ПО «Экран вызова».

4.1. ПО «Серверное приложение».

Программный компонент обеспечивает оперативное управление работой Системы в целом. В том числе, позволяет:

- выполнять регистрацию талонов на обслуживание;
- определять порядок вызова талонов на обслуживание;
- определять характер информации, выводимой в зонах ожидания подсистемой оповещения и время выдачи оповещений;
- управлять изменением режимов работы СУО в операционном зале в соответствии с заданными моделями обслуживания;
- осуществлять сбор и сохранение в БД информации о работе Системы с посетителями;
- предоставлять данные для подсистемы оперативного (онлайн) мониторинга.

4.2. ПО «Web-приложение для записи».

Приложение для работы на информационном киоске, предназначенное для просмотра и записи в электронные очереди офиса, в котором физически находится информационный киоск. ПО обеспечивает запись в очередь без печати бумажного талона, возможность записаться на определенное время на текущий день или занять очередь на ближайшее время.

4.3. ПО «Административная панель».

Единый интерфейс, обеспечивает работу пользователей, исполняющих роли администраторов СУО, операторов СУО, руководителей офисов. Данный интерфейс позволяет пользователям указанных категорий (при наличии у них соответствующих прав) выполнять операции, связанные с:

- настройкой мест, очередей, точек обслуживания,
- записью на обслуживание в определённое время на будущий или текущий день,
- контролем за текущим состоянием очередей,
- просмотром и выгрузкой оперативных статистических данных и отчетности,
- формированием графиков работы.

4.4. ПО «Экран вызова».

Веб-приложение предназначенное для вызова клиента к месту обслуживания. При вызове клиента на экране высвечивается его ФИО и номер окна, к которому необходимо подойти для обслуживания. Вызов клиента сопровождается звуковым оповещением и/или озвучиванием имени и отчества клиента.

5. СПИСОК РОЛЕЙ СИСТЕМЫ.

Для эксплуатации АИС определены следующие роли:

5.1. Клиент.

Пользователю доступна запись в очередь, редактирование и отмена записи.

5.2. Оператор.

Пользователю доступны: просмотр позиций, готовых к обслуживанию, вызов позиции, начало и завершение обслуживания позиции.

5.3. Администратор.

Пользователю доступны: мониторинг очередей офиса и точек обслуживания, запись клиентов на сегодняшний и будущий день, настройка режима работы точек обслуживания.

5.4. Руководитель.

Пользователю доступны: просмотр аналитических отчетов, мониторинг очередей офиса и точек обслуживания, редактирование настроек электронных очередей, редактирование режима работы электронных очередей и доступного времени для записи.

6. СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО СУО.

СУО обеспечивает реализацию перечисленных ниже сценариев взаимодействия с клиентами, операторами, администраторами и руководителями заказчика.

6.1. Постановка в очередь.

6.1.1. Сценарий «Запись с помощью сотрудника».

Клиент обращается к сотруднику-регистратору (непосредственно в зале или по телефону) с просьбой оформить ему талон на обслуживание. Сообщает регистратору необходимую информацию (указывает место обслуживания, нужные операции обслуживания, ответы на дополнительные вопросы и т.д.). Регистратор вводит соответствующие данные в систему (средствами специализированного интерфейса) и предлагает посетителю на выбор один из доступных интервалов времени. После того, как было выбрано время явки в офис, в СУО появляется запись. В назначенное время клиент является в операционный зал.

6.1.2. Сценарий «Запись через терминал».

Клиент нажимает на кнопку «Записаться» на главном экране терминала, выбирает очередь, выбирает услугу, количество пакетов документов, человек, услуг,

объектов, выбирает время записи, заполняет ФИО и нажимает «Продолжить». Запись успешно создаётся, клиент ожидает свой вызов в зале ожидания.

6.1.2.1. Дополнительный сценарий «Клиент уже записан».

Если клиент уже записан, он может найти свою запись и отметить в офисе. Клиент нажимает на кнопку «Уже записан» на главном экране терминала, после чего вводит свой контактный номер и находит свою запись.

6.2. Информирование в зоне ожидания и приглашения на обслуживание.

Посетители в зоне ожидания постоянно получают информацию о продвижении очереди. На экране вызова выводятся оперативные данные о талонах, вызванных на обслуживание. Если активированы sms-оповещения, на указанный номер высылаются предупреждения о приближении очереди. При новом вызове на экране вызова показываются ФИО клиента и номер окна. Вызов клиента сопровождается звуковым оповещением и/или озвучиванием имени и отчества клиента. Вызовы посетителей могут инициировать как оператор, так и администратор со своего АРМ.

6.3. Сценарии оператора.

6.3.1. Сценарий «Начало работы».

Оператор авторизуется в системе, выбирает очередь, на которой он работает, выбирает свою точку обслуживания.

6.3.2. Сценарий «Обслуживание клиентов».

В мониторинге очереди оператора отображаются ближайшие, по времени, пять позиций. Оператор выбирает позицию из списка и нажимает «Вызвать», при этом убедившись, что время обслуживания позиции уже началось или позиция имеет надпись «На месте». Если к окну подошел посетитель, то прежде, чем начать обслуживание оператор проверяет его ФИО, уточняет услугу, количество пакетов документов и другие параметры. Если какие-либо параметры не совпадают, то оператор действует согласно рабочему регламенту (например, отказывает в обслуживании или связывается с администратором). Если все параметры верны, оператор нажимает кнопку «Начать обслуживание». После завершения работы с посетителем оператор нажимает «Закончить обслуживание» и переходит к следующей позиции.

6.3.2.1. Дополнительный сценарий «клиент не подошёл».

Если в течение времени, отведенного по регламенту, никто не подошел, то оператор удаляет позицию кнопкой «Удалить».

6.3.3. Сценарий «Создание технического перерыва».

Для того, чтобы уйти на перерыв, оператор нажимает кнопку «Приостановить обслуживание», выбирает причину остановки обслуживания, далее нажимает

«Остановить обслуживание». При окончании технического перерыва, оператор завершает созданную позицию перерыва.

6.3.4. Сценарий «Конец работы».

По завершении работы, оператор подходит к администратору, чтобы тот выключил точку обслуживания.

6.4. Сценарии администратора.

6.4.1. Сценарий «Начало работы, настройка точек обслуживания».

Администратор авторизуется в системе. Перед началом работы, оператор проверяет в разделе «Мониторинг очереди», что отображаются только сегодняшние позиции. При обнаружении позиций с более ранней датой приёма, администратор удаляет их.

Прежде чем приступить к работе с посетителями, администратору необходимо настроить рабочие места специалистов в разделе «Точки обслуживания». Если очередей несколько, то администратор настраивает точки обслуживания для каждой очереди. Администратор выбирает свой офис, выбирает очередь, открывает раздел «Точки обслуживания» и поочерёдно настраивает точки, заполняя необходимые параметры.

6.4.2. Сценарий «Работа с клиентами, мониторинг очереди».

Для работы с клиентами администратор переходит в раздел «Мониторинг очереди». В данном разделе приведен список всех позиций, находящихся в очереди на данный момент. Список отсортирован по планируемому времени вызова.

Если посетитель подошел с каким-либо вопросом, администратор находит его в списке позиций, воспользовавшись поиском вверху страницы мониторинга. Сотрудник уточняет параметры позиции: время, услугу, количество пакетов документов и др. При необходимости, администратор может отредактировать параметры позиции с помощью кнопки «Редактировать».

6.4.2.1. Сценарий «Клиент пришел раньше назначенного времени».

Если клиент подошёл раньше назначенного времени, администратор может сообщить системе что он уже подошел. Для этого администратор нажимает на позицию и выбирает параметр «На месте». Оператор сможет увидеть данную отметку «На месте» и вызвать клиента раньше.

6.4.3. Сценарий «Работа с разделом Мониторинг точек обслуживания».

Каждый оператор видит мониторинг своего окна. Администратор может перейти в режим просмотра очереди конкретным оператором, нажав на иконку мониторинга у соответствующей точки обслуживания в разделе «Мониторинг точек обслуживания».

6.4.4. Сценарий «Добавление позиции в живую очередь».

Добавление позиции в живую очередь выполняется в разделе «Мониторинг обслуживания». Для того чтобы записать человека в живую очередь на сегодня,

администратор заходит в раздел мониторинга и нажимает кнопку добавления в виде плюсики. На экране добавления нового посетителя, администратор заполняет все необходимые поля: ФИО, кол-во человек (объектов, пакетов документов), услугу. После заполнения данных, администратор выбирает определенное время записи, затем нажимает кнопку «Добавить».

6.4.5. Сценарий «Удаление позиции из очереди».

Администратор принимает решение удалить определенную запись из очереди. Для этого администратор заходит в раздел мониторинга, нажимает на необходимую запись и выбирает параметр «Удалить». При удалении необходимо указать комментарий, указывающий причину удаления данной записи. После подтверждения команды запись удаляется из очереди.

6.4.6. Сценарий «Запись на другой день в разделе бронирования».

Для того, чтобы добавить запись на другой день, администратор переходит в раздел «Бронирования». Для создания новой записи, администратор нажимает кнопку «Добавить бронирование». В появившемся окне сотрудник заполняет запрашиваемую информацию: место, очередь, услугу, количество человек, комментарий и внутренний комментарий при необходимости, «Далее», указывает дату и время записи, «Далее», заполняет информацию о клиенте: номер телефона, пол, ФИО, адрес электронной почты, «Далее». После этого администратор проверяет заполненные данные на экране подтверждения информации. Если информация введена верно, то администратор нажимает кнопку «Создать», после чего появляется уведомление об успешном создании записи.

6.4.7. Сценарий «Просмотр истории позиций клиента».

В разделе «Журнал» администратор может посмотреть историю позиции, например, в ситуации, если администратор не может найти клиента в разделе «Мониторинг очереди». Для поиска администратор может вводить имя отчество и фамилию в разном порядке, код позиции, а также, телефон (если был указан). После нахождения нужного клиента, администратор может нажать на иконку в виде плюсики и посмотреть все действия, которые были совершены с позицией клиента.

6.4.8. Сценарий «Контроль работы операторов».

Контроль работы операторов производится через раздел «Мониторинг точек обслуживания». В данном разделе администратор может наблюдать за состоянием каждого окна и его текущем статусом.

6.4.9. Сценарий «Работа с планировщиком очереди».

Зайдя в раздел «Планировщик очереди», администратор может посмотреть, как в текущий момент времени система распределяет позиции, а также увидеть, насколько загружена очередь.

6.4.10. Сценарий «Работа с планировщиком бронирований».

Перейдя в раздел «Планировщик бронирований», администратор может посмотреть загрузенность очереди в определенный день. Администратор выбирает необходимую дату, система показывает все записи, которые есть на этот день.

6.4.11. Сценарий «Конец работы, закрытие смены».

Для завершения работы, администратор выполняет следующие действия: выключает все точки обслуживания в разделе «Точки обслуживания» с помощью кнопки «Выключить все точки», удаляет не пришедшие позиции в мониторинге очереди или позиции, которые не были завершены оператором.

6.5. Сценарии руководителя.

6.5.1. Сценарий «Настройка предварительной записи в системе».

Настройка предварительной записи производится через раздел «График сотрудников». Для того, чтобы создать новый график руководитель нажимает кнопку «Добавить». Далее руководитель настраивает необходимые параметры: указывает дату, выбирает услуги, указывает количество точек обслуживания, на которые будет открыта предварительная запись, указывает время доступное для бронирования, при необходимости указывает перерыв и комментарий. После завершения настройки графика руководитель нажимает кнопку «Сохранить».

6.5.2. Сценарий «Настройка предварительной записи через импорт файла».

Настройки, перечисленные в сценарии «Настройка предварительной записи в системе» также можно сделать в excel-файле и импортировать в систему с помощью кнопки «Загрузить» в разделе «График сотрудников».

6.5.3. Сценарий «Создание, редактирование и удаление пользователя».

Создание пользователя производится через раздел «Пользователи». Для того, чтобы создать пользователя, руководитель нажимает на иконку в виде плюсики, после чего заполняет поля персональной и контактной информации, пароль, поля для настройкой прав и доступа, указывает место работы пользователя. После заполнения всех необходимых полей нажимает кнопку «Сохранить». Для того, чтобы редактировать необходимого пользователя, руководитель находит его через поиск, введя ФИО, почту или описание пользователя. После чего нажимает на необходимую учётную запись и редактирует нужные поля, нажимает кнопку «Сохранить». Для того, чтобы удалить пользователя, руководитель также находит нужную учётную запись, и после перехода в режим редактирования, нажимает кнопку «Удалить».

7. СТРУКТУРА И ВОЗМОЖНОСТИ ПО «АДМИНИСТРАТИВНАЯ ПАНЕЛЬ».

7.1. Главная страница.

ПО «Административная панель» реализован как веб-интерфейс (предоставляется пользователям в окне браузера). На данную страницу пользователь с правами руководителя попадает после авторизации. На странице отображаются 9 разделов, которые являются общими для всех офисов данной Системы.

7.1.1. Раздел «Места».

В данном разделе отображается список всех мест, зарегистрированных в системе. Место – физический объект, где непосредственно организуются электронные очереди и происходит оказание услуг. Под Местом понимается конкретное помещение, имеющее адрес и физическое расположение. Список отсортирован по городам. Каждый элемент списка имеет название и описание.

На странице есть возможность добавить новое место и произвести поиск. При нажатии на добавлении места выходит новая страница для заполнения информации о месте, геолокации места, параметров для настройки места.

При нажатии на элемент списка открывается главная страница места(см пункт 7.2.).

7.1.2. Раздел «Реклама».

В разделе могут составляться перечень графических файлов для воспроизведения на устройствах в операционных офисах. В данном разделе отображается список действующих рекламных кампаний. Есть кнопка создания новой рекламной кампании. При нажатии на элемент списка открывается страница с деталями рекламной кампании – название, продолжительность, период и места. При создании рекламной кампании страница имеет такую же структуру.

Также, на странице есть блок с рекламными баннерами, в котором отображается тип показываемой рекламы, типов может быть несколько: текст, изображение, видео и ссылка. Есть кнопка создания рекламного баннера. Каждый тип рекламы имеет настройки, такие как: название; тип; удалить или добавить файл, в зависимости от типа – текст, изображение или видео; добавить ссылку; указать устройства для отображения и события, после которых будет осуществляться показ баннера. При создании рекламного баннера страница имеет такую же структуру.

7.1.3. Раздел «Терминалы».

В разделе настраивается голосовое, звуковое и визуальное отображение на устройствах в офисах при вызове клиентов. На странице отображается список из всех устройств каждого офиса. При нажатии на элемент списка открывается страница с деталями: тип устройства, название, разрешение экрана, режим вызова на экране, количество повторений вызова, количество отображений позиций в ожидании, указанные очереди места.

Есть кнопка создания терминала, при нажатии которой открывается идентичная страница для заполнения данных.

Есть возможность удалить терминал.

7.1.4. Раздел «Пользователи».

Данный раздел содержит в себе список всех пользователей в системе. Каждая запись состоит из ФИО сотрудника и электронной почты. На странице есть кнопка создания пользователя.

Нажав на запись, пользователь проваливается на страницу профиля сотрудника с возможностью редактирования.

При создании открывается страница с полями для заполнения: персональной и контактной информации, пароля; указания места; для настройкой прав и доступа: тип пользователя(администратор или оператор), возможность управления: над точками обслуживания, позициями, возможность доступа к: отчетам, бронированиям, рекламным кампаниям.

Есть возможность удалить пользователя.

7.1.5. Раздел «Переводы».

В данном разделе добавляются переводы ключевых слов для отображения на выбранном языке на устройстве пользователя. На странице отображается список созданных переводов, есть кнопка создания, при нажатии которой открывается страница для заполнения информации. Вводится исходный текст, далее выбирается язык и вписывается перевод слова на выбранном языке.

7.1.6. Раздел «Шаблоны сообщений».

В данном разделе отображаются шаблоны сообщений для рассылки пользователям после определенного события. На странице отображается список типов сообщений: общие, sms, предварительные записи и другие. При нажатии на тип сообщения выпадает список с событиями, при выборе события на странице появляется окно с текстом шаблонного сообщения. Данный текст можно редактировать, добавлять ключевые слова, описанные в разделе 7.1.5.

7.1.7. Раздел «Бронирования».

Данный раздел доступен руководителю и сотрудникам колл-центра для поиска свободного времени для записи в любой офис а также для поиска уже созданной записи. На странице есть кнопки поиска свободного времени, добавить бронирование, и поиск. Поиск содержит поле для ввода ФИО, поле с выбором места, очереди, периода. Есть возможность скачать бронирования.

Поиск свободного времени производится исходя из выбора услуги. При нажатии на кнопку поиска свободного времени открывается страница со списком услуг. После выбора появляется список офисов предоставляющие данную услугу, с ближайшей свободной датой и временем . После выбора офиса открывается страница для выбора времени и заполнения контактной информации.

Добавление бронирования производится исходя из выбора офиса. При нажатии на кнопку добавления бронирования открывается страница с полями для выбора: офиса,

очереди, услуги. Исходя из этого появляется поле с выбором времени, поле заполняется контактная информация.

В системе доступны для предварительной записи только те дни и то время, которые указаны в разделе «График сотрудников»(см пункт 7.3.8.), при этом учитываются настройки очереди: «Количество доступных дней для бронирования», «Прогрессивное бронирование», «Порог предоставления всех встреч» (см. «Параметры\настройки» пункт 7.3.1). Если в графике указано расписание только для одной точки обслуживания, то на одно и то же время нельзя записаться больше одного раза.

7.1.8. Раздел «Отчеты».

В данном разделе пользователь может просмотреть статистику по количеству обслуженных клиентов по офисам и историю действий над записью. На странице есть 2 раздела : ежедневная статистика и журнал.

Перейдя в раздел ежедневная статистика открывается страница с информацией о количестве обслуженных клиентов по дням. Список можно отфильтровать по периоду и месту. В статистике отображается количество обслуженных, отмененных, всего клиентов, также расчетное время ожидания и реальное время ожидания.

Перейдя в раздел журнал открывается страница для поиска истории действий над записью по определенному клиенту. На странице есть строка поиска. Поиск содержит поле для ввода ФИО, поле с выбором места, очереди, периода. После ввода в поисковой строке выводится список карточек удовлетворяющие запросу. Карточка содержит персональную и контактную информацию, информацию о записи и произведенные действия над записью.

7.1.9. Раздел «Теги».

В данном разделе добавляются теги для объединения очередей в группы для отображения в мобильном приложении.

На странице отображается список созданных тегов, есть кнопка создания, при нажатии которой открывается страница для заполнения информации. Вводится название тега и есть кнопка добавление мест, при нажатии которой выпадает список всех мест, зарегистрированных в системе.

7.2. Главная страница места.

На данную страницу пользователь с правами администратор попадает после авторизации. На странице отображаются 4 раздела и параметры места, которые являются частными для каждого места.

7.2.1. «Параметры».

В параметрах указывается информация о месте. На странице можно заполнить информацию о названии, описании, геолокации. Есть возможность указать доступ через портал бронирований (возможность записи через сайт для всего Места), адрес, широту,

долготу, радиус обнаружения очередей, поддерживаемые языки, стандартный телефонный код, SMS оператор.

7.2.2. Раздел «Очереди».

В данном разделе отображается список доступных офису очередей. Очередь – виртуальная очередь с возможностью записи посетителей как предварительно, так и в режиме реального времени для оказания конкретной услуги или перечня услуг.

Элемент списка содержит название очереди, количество человек в данной очереди, примерное время опоздания очереди, кнопка добавления клиента в очереди. На странице есть кнопка показа статистики ожидания, в виде переключателя, при включенном переключателе информация о количестве человек в очереди и примерно время ожидания пропадает.

На странице есть возможность перемещения элементов списка на уровень вверх или вниз, также есть кнопка создания новой очереди, при создании которой открывается новая страница для заполнения параметров, описанных в разделе 7.3.1.

7.2.3. Раздел «Точки обслуживания».

В данном разделе отображается список точек обслуживания, созданных во всех очередях места. Точка обслуживания – структурная единица, сотрудник или объект, непосредственно оказывающий услуги. Может иметь физическое расположение в виде окна, кабинета, аудитории, стойки администратора и т. д.

Элемент списка содержит название очереди, название окна, время работы, статус включена или нет, и кнопки редактирования названия, редактирования параметров и кнопка перехода в мониторинг.

При нажатии на кнопку редактирования названия, открывается страница для редактирования полей названия, описания, маячок. Маячок описан в разделе 7.2.5.

При нажатии на кнопку редактирования параметров, открывается страница для редактирования полей: ФИО сотрудника, время открытия и закрытия точки, время перерыва, принимаемые услуги. Также на странице есть переключатель для включения или выключения точки обслуживания. Параметры точки обслуживания влияют на количество посетителей, которые могут записаться на текущий день в порядке живой очереди.

При нажатии на кнопку мониторинг открывается страница описанная в разделе 7.3.5. «Мониторинг очереди» для роли оператора.

На странице есть переключатель включения или выключения всех точек сразу.

7.3. Главная страница очереди.

На странице отображаются 8 разделов и параметры очереди, которые являются частными для каждой очереди.

7.3.1. «Параметры\настройки».

В параметрах указывается информация об очереди:

- Название – используется для отображения на сайте;

- Краткое название – используется для импорта графика сотрудников;
- Запрашивать количество человек – при включенном значении при записи система запросит у посетителя параметр Количество (человек, пакетов документов и т. д.) В зависимости от значения этого параметра будет рассчитано необходимое время обслуживания данного посетителя.
- Показывать опрос оператору по окончанию обслуживания – запрашивает у оператора комментарий при завершении обслуживания позиции. Комментарий может быть заполнен в случае превышения времени обслуживания оператором.
- Режимы – включение/отключение способов записи в очередь. Экранный вызов – включает/выключает запись через раздел «Мониторинг» в административной панели.
- Разрешать бронирования на будущее – включает/выключает возможность предварительного бронирования в принципе на сайте. В случае если выключено, то доступна запись только на сегодняшний день через включенные Режимы.
- Прогрессивное бронирование – при включении данного режима, будет открываться для записи не весь день целиком, а только его часть, чем ближе текущая дата к этому дню, тем больше времени будет доступно для бронирования. При включении параметра необходимо так же указать параметр «Порог предоставления всех встреч».
- Разрешить несколько встреч в один день – при включении данного режима, у одного и того же пользователя есть возможность на безлимитное количество записей на один и тот же день.
- Разрешить наложение записей одного участника – при включении данного режима пользователь может создавать записи, пересекающиеся во времени.
- Видимость в веб-портал для встреч – включает/выключает видимость очереди на сайте, при выключенном значении очередь остается доступной для записи через административную панель.
- Бронирование осуществляется только в часы работы очереди – влияет на время открытия записи на сайте, административной панели и других режимах.
- Бронирование на текущий день в веб портале – включает/выключает возможность на сайте бронирования на текущий день, при выключенном значении занять очередь в текущий день возможно только с помощью включенных Режимов (Например, через Мониторинг в административной панели).
- Количество доступных дней для бронирования – количество дней, начинающихся со следующего от текущего дня, на которые можно создать предварительную запись (при условии, что для какого-либо дня настроен график сотрудников).
- Услуги – редактируемый перечень услуг доступный в данной очереди. Каждая услуга имеет параметры: Название, Длительность (в секундах), Публичная или техническая услуга (публичная – доступная для записи пользователем, техническая – доступна только персоналу для указания технического перерыва), Прогрессия (включает/выключает прогрессию для данной услуги, параметр доступен при включенном параметре «Прогрессивное бронирование»).

7.3.2. Раздел «Точки обслуживания».

Данный раздел идентичен разделу 7.2.3., за исключением того что на странице отображается список точек обслуживания одной очереди.

7.3.3. Раздел «Планировщик очереди».

В данном разделе отображается список всех записей распределенных по окнам офиса, при этом система учитывает какие услуги включены на точках обслуживания, их время работы и перерывы.

Распределение записей по окнам может меняться так как система пересчитывает планируемое время вызова каждую секунду, так как каждое действие может повлиять на возможность встать в очередь, например, удалили невостребованный талон, оператор раньше закончил обслуживание, добавили позицию в режиме приоритетного обслуживания, точка обслуживания закончила работу раньше планируемого времени, изменился список оказываемых точкой обслуживания услуг и т.д.

На странице по вертикали отмечено время, по горизонтали-окна.

Записи распределяются по времени и по истечению времени обслуживания удаляются. Длина записи соответствует временному интервалу. При нажатии на запись всплывает попап с информацией о записи и возможные действия, которые можно совершить над записью.

На странице также есть строка поиска, кнопка фильтра и кнопка добавления записи в очередь. Записи можно отфильтровать по названию услуги, типу услуги и критериям, например приоритетное обслуживание.

При нажатии на добавление записи открывается страница для заполнения персональной и контактной информации клиента, информации по услуге – название, длительность, есть возможность указать что это приоритетная запись, указав в комментарии причину, выбрать определенную точку обслуживания для вызова и написать комментарий к записи. Данные параметры влияют на предложенное далее свободное время для записи.

7.3.4. Раздел «Мониторинг очереди» для роли администратора.

В данном разделе приведен список всех записей, находящихся в очереди на данный момент. Список отсортирован по планируемому времени вызова.

На основании настроек точек обслуживания система рассчитывает планируемое время вызова позиции, которое на практике может отличаться от времени предварительной записи (Например, если количество работающих точек обслуживания меньше, чем было указано в этот день в разделе «График сотрудников»).

Элемент списка содержит в себе: информацию о клиенте, описание записи– в каком статусе находится позиция, время вызова или время начала обслуживания в зависимости от статуса, каким оператором, номер окна и т. д., информацию о записи- время, название, длительность, а также дополнительные параметры в зависимости от статуса и типа позиции: время нахождения в очереди, расчетное время ожидания, время задержки от изначально обещанного, время с момента вызова, время с начала обслуживания, оставшееся время обслуживания, время превышения обслуживания.

В зависимости от статуса запись имеет иконку:

- Зеленого цвета – позиция обслуживается у оператора;
- Желтого цвета – позиция вызвана оператором;
- Синего цвета – позиция находится в ожидании;
- Красного цвета – позиция не может быть обслужена (например, отсутствуют точки обслуживания, оказывающие услугу позиции).

Также иконка у каждой позиции обозначает каким способом человек был добавлен в очередь:

- Иконка «Календарь» – позиция предварительной записи;
- Иконка «Монитор» – позиция добавлена сегодня Администратором;
- Иконка «Шестеренка» – техническая услуга, добавлена оператором.

При нажатии на запись открывается список доступных действий. Некоторые действия невозможно выбрать, пока не будут выполнены предыдущие. Для администратора доступны следующие действия:

- «На месте» – сообщает системе о том, что посетитель собирается ожидать свою очередь в зале ожидания и его можно вызвать раньше назначенного времени. При нажатии на запись появляется надпись «на месте», а система в случае свободного более раннего слота передвигает запись в начало списка.
- «Вызвать» – вызывает человека в этой позиции к оператору. При нажатии на данное действие администратором выходит список точек обслуживания, после выбора точки данная запись отображается у оператора точки.
- «Начать обслуживание» – сообщает системе что посетитель подошел к оператору. Имя и Отчество человека удаляются с экрана вызова. Начинается отсчет времени обслуживания. После этого позицию невозможно перенаправить в другое окно. Цвет статуса позиции меняется на зеленый.
- «Закончить обслуживание»- сообщает системе что оператор закончил обслуживание посетителя и готов принять следующего.
- «Удалить» – удаляет позицию из очереди.
- «Редактировать» – позволяет редактировать параметры позиции: ФИО посетителя, количество пакетов документов, услугу, время записи.
- «История» – при нажатии открывается страница журнала, описанного в разделе 7.1.8, но в строке поиска автоматически введено айди данного пользователя, и в результатах журнала выведены все записи пользователя за определенный период. Автоматически период настроен на 7 дней до текущего дня.

На странице также есть строка поиска, кнопка фильтра и кнопка добавления записи. Записи можно отфильтровать по названию услуги, типу услуги и критериям, например приоритетное обслуживание. При нажатии на добавление записи открывается страница для заполнения информации для добавления в очередь, данная страница описана в разделе 7.3.3.

7.3.5. Раздел «Мониторинг очереди» для роли оператора.

В данном разделе каждый оператор видит Мониторинг своего окна. На странице отображается список из 5 ближайших позиций, рекомендуемых системой и подходящих под его настройки (список оказываемых услуг). Рекомендованная позиция находится первой в списке, подписывается «Предлагаем вызвать». Каждому сотруднику предлагается уникальная позиция для вызова. Вызвать позицию одного клиента в 2 окна одновременно невозможно.

При нажатии на запись открывается список доступных действий. Некоторые действия невозможно выбрать, пока не будут выполнены предыдущие. Для оператора доступны следующие действия:

- «Вызвать» – Вызывает человека в этой позиции к оператору. Имя и Отчество человека отображается на экране вызова. Цвет статуса позиции меняется с синего на желтый.
- «Начать обслуживание» – сообщает системе что посетитель подошел к оператору. Имя и Отчество человека удаляются с экрана вызова. Начинается отсчет времени обслуживания. После этого позицию невозможно перенаправить в другое окно. Цвет статуса позиции меняется на зеленый.
- «Закончить обслуживание» – сообщает системе что оператор закончил обслуживание посетителя и готов принять следующего.
- «Удалить» – удаляет позицию из очереди.

В случае если оператор нажимает действие «Вызвать» раньше назначенного времени, всплывает попап для подтверждения вызова.

В случае если оператор после нажатия на действие «Вызвать», спустя 3 минуты не произвел никаких действий в системе, всплывает попап с предложением дальнейших возможными действиями «Подождать еще», «Начать обслуживание», «Удалить».

В случае удаления записи или завершения обслуживания с превышением времени выходит попап с полем для комментария для указания причины.

На странице есть также кнопка приостановления обслуживания, при нажатии которой на странице появляется список перерывов, после выбора в мониторинге создается запись на имя сотрудника.

Запись содержит в себе следующую информацию:

- Имя сотрудника
- Название перерыва
- Оставшееся время
- Статус окна во время перерыва – «В работе».

Завершение перерыва происходит также, как с обычной записью – при нажатии на запись выпадает список действий, по нажатию на завершить пользователь завершает перерыв.

7.3.6. Раздел «Мониторинг точек обслуживания».

В данном разделе отображается список всех точек обслуживания очереди в виде карточек цветом соответствующего статуса. Перечень статусов описан в пункте 7.3.4. Таким образом можно наблюдать за состоянием каждого Окна и его текущим статусом.

Если система обнаружит окна, состояние которых не соответствует ожидаемому, то цвет «кружка» станет красного цвета. Возможные ситуации:

- превышено время обслуживания услуги;
- оператор долгое время находится в бездействии;
- оператор долгое время не меняет статус у вызванной позиции и т.д.

Каждая карточка содержит в себе информацию о названии окна, ФИО сотрудника, ФИО клиента, иконка позиции, время и название последнего совершенного действия и название услуги. Нажав на карточку появляется 2 кнопки: «Настройки» и «Мониторинг». При нажатии на настройки открывается экран с настройками данной точки, описанный в пункте 7.2.3. При нажатии на мониторинг открывается экран с мониторингом данной точки, описанный в пункте 7.3.5. На странице есть строка поиска и фильтры по статусу.

7.3.7. Раздел «Бронирования».

В данном разделе отображается список всех предварительных записей. На странице есть поиск предварительной записи и добавить бронирование. Поиск содержит поле для ввода ФИО, поле с выбором очереди и периода. Есть возможность скачать бронирования и скрыть удалённые записи. В случае если поле с ФИО осталось пустым при поиске бронирований – в результате отображаются все бронирования в выбранный период. В случае если в поле периода выбрано больше одного дня – записи, удовлетворяющие результату запроса отсортированы по дате и изначально скрыты. Записи отображаются в виде карточек.

Каждая карточка содержит в себе персональную и контактную информацию клиента, статус предварительной записи, информацию о записи. Также, к каждой записи есть список действий: редактировать, подтвердить, удалить, распечатать и посмотреть историю в журнале. При нажатии на подтвердить – статус записи с «Создана» переходит в «Подтвержденная».

При нажатии добавить бронирование открывается страница для : выбора места и очереди, изначально выбрано то место и очередь из которых происходит создание бронирования, выбор услуги, времени и заполнения персональной и контактной информации. Адрес электронной почты необходим для того, чтобы посетителю на почту пришло письмо с подтверждением записи. На странице есть кнопки «распечатать контактную информацию» и «создать», переключатель «распечатать после создания». При включенном переключателе, после нажатия на создать, открывается форма для печати с информацией о записи.

7.3.8. Раздел «Планировщик бронирований».

Данный раздел идентичен разделу 7.3.3., за исключением того что на странице отображается список бронирований, также есть возможность выбора конкретной даты, строка поиска и фильтр, который отображает список записей либо одного дня, либо недели.

7.3.9. Раздел «График сотрудников».

В данном разделе добавляется и отображается график работы офиса. Для бронирования через административную панель или сайт доступны только те дни, которые указаны в графике работы сотрудников.

На странице отображается график на каждый день в виде карточек. На один день может быть несколько графиков. Карточка содержит информацию о времени начала и конца рабочего дня, времени перерывов, количестве точек обслуживания, точках обслуживания и о принимаемых услугах на данных точках. Также на карточке есть комментарий к графику.

На странице есть кнопки добавления графика, загрузки графика и поля для указания периода.

При нажатии на добавить график открывается страница для заполнения информации, идентичной той что описана в карточке графика.

Все вышеперечисленные настройки также можно сделать в excel файле и импортировать в Систему с помощью кнопки «Загрузить». В одной таблице, может быть указан график работы для нескольких очередей. В момент импорта файл применяется сразу ко ВСЕМ очередям, указанным в таблице в колонке «Название очереди». При нажатии загрузить график открывается окно с файлами ПК пользователя. После загрузки excel файла на странице появляется информация из файла в виде карточек.

8. СТРУКТУРА И ВОЗМОЖНОСТИ ПО «WEB-ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ЗАПИСИ».

8.1. Главная страница.

ПО «Web-приложение для записи» реализовано как приложение, для работы на информационном киоске. Доступен всем пользователям для записи в очередь, без авторизации. На экране отображается информация о месте и 2 кнопки : «Записаться» и «Уже записан». Встать в очередь, через данное ПО, можно только на текущий день.

При нажатии кнопки «Записаться» открывается экран для выбора очереди. После открывается экран со списком услуг, предоставляемый данным офисом. Услуга, для которой нет свободного времени в офисе – неактивна, нет возможности нажать на нее. В обратном случае, открывается экран для выбора дополнительной информации, которая влияет на длительность услуги. Дополнительные поля указываются в настройке очереди в разделе 7.3.1.

После выбора услуги и дополнительной информации открывается экран для выбора времени встречи. После открывается экран с двумя обязательными для заполнения полями: фамилия и имя. После чего открывается экран с сообщением об успешном становлении в очередь.

При нажатии кнопки «Уже записан» открывается экран с полем для ввода номера телефона. В случае если в мониторинге отсутствуют записи по введенному номеру, выходит соответствующее сообщение. В обратном случае на экране отображается список записей на текущий день. Элемент списка содержит ФИО клиента, информацию по офису и услуге. При нажатии на элемент списка выходит попап с предложением

поставить записи отметку «На месте». Данное действие сопровождается полем для подтверждения.

9. СТРУКТУРА И ВОЗМОЖНОСТИ ПО «ЭКРАН ВЫЗОВА».

9.1. Мониторинг вызова.

ПО «Экран вызова» реализовано как веб-приложение, для работы на экране вызова. На экране отображается информация о состоянии приема посетителей – список записей со статусом «Вызван». Элемент списка содержит имя и отчество клиента и номер окна, совершившее вызов. Появление записи на экране сопровождается звуковым оповещением. Звуковое оповещение срабатывает 2 раза с промежутком в 2 минуты, на 3 раз вызов сопровождается роботизированным голосовым оповещением по имени и отчеству клиента.

Информация по вызванной записи пропадает из табло в момент начала его обслуживания или удаления.