**Система управления потоками клиентов «Вега-М»**

**Руководство АРМ менеджера**

**Листов 19**

Москва

2016

# АРМ менеджера

## Основные элементы интерфейса АРМ менеджера

### Главная страница

Рабочее пространство главной страницы АРМ менеджера состоит из следующих областей (Рисунок 1):

* заголовок (1);
* область навигации (2);
* рабочая область (3).

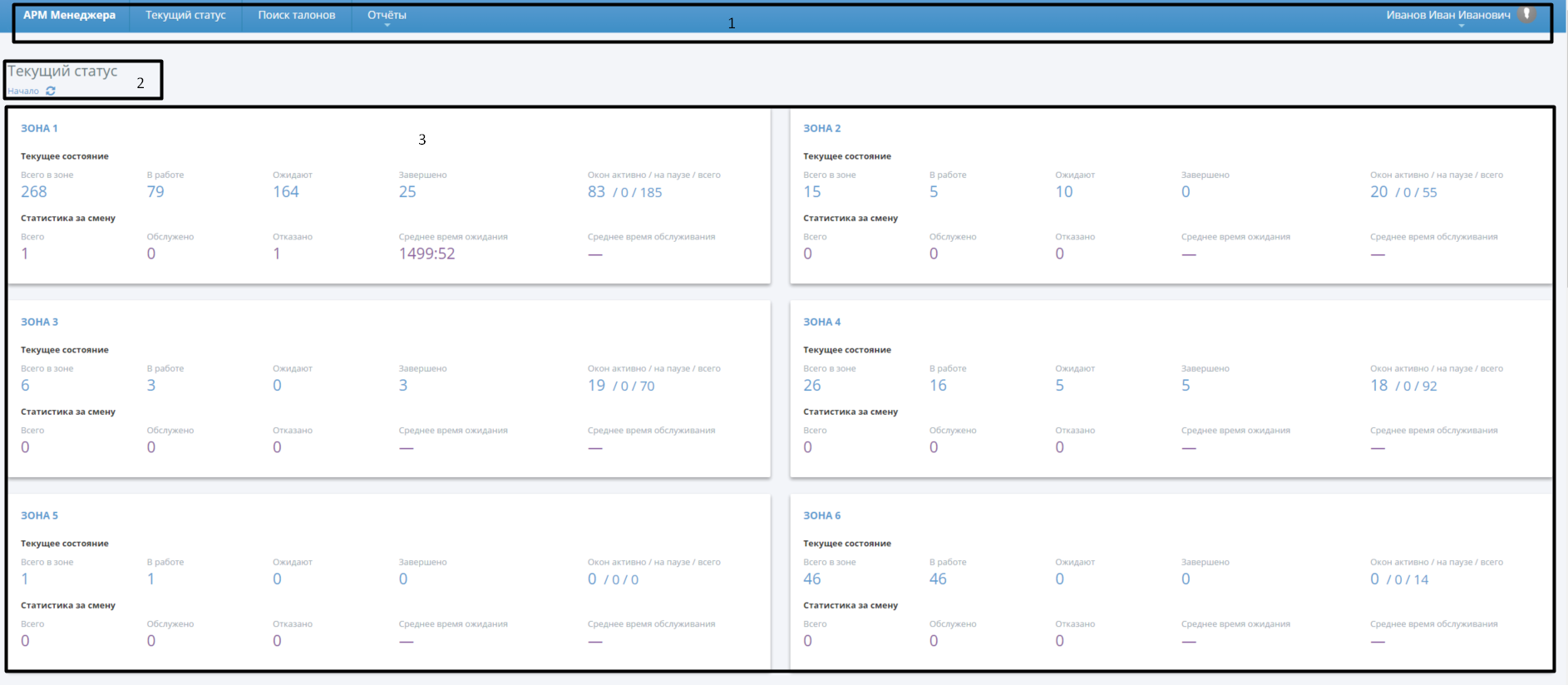


Рисунок – Главная страница АРМ менеджера

Заголовок включает:

* наименование АРМ;
* меню;
* имя пользователя;
* кнопку открытия пользовательского меню.

Область навигации содержит название текущего раздела, а также навигационную панель для перехода на страницы предыдущих разделов.

Рабочая область содержит поля текущего раздела.

### Меню

Меню содержит кнопки перехода к следующим разделам АРМ менеджера (Рисунок 2):

* Текущий статус;
* Поиск талонов;
* Отчёты:
  + Отчёт по выданным талонам;
  + Отчёт по услугам;
  + Отчёт по работе окон.



Рисунок – Меню

### Раздел «Текущий статус»

Раздел содержит поля отображения информации для каждой зоны обслуживания. По умолчанию данный раздел является главной страницей АРМ менеджера (см. 1.1.1). Каждое поле отображения информации включает (Рисунок 3):

* название зоны обслуживания;
* текущее состояние:
  + общее количество посетителей в зоне на данный момент («Всего в зоне»);
  + количество посетителей, которые на данный момент вызваны/обслуживаются оператором зоны («В работе»);
  + количество посетителей, ожидающих вызова к окну оператора («Ожидают»);
  + количество посетителей, обслуживание которых в зоне завершено, но которые еще не покинули данную зону («Завершено»);
  + количество окон в зоне: активных, на паузе (см. 1.1.3.2) и общее количество окон в зоне («Окон активно / на паузе / всего»);
* статистика за смену:
  + общее количество обслуженных и отказанных посетителей («Всего»);
  + количество посетителей, обслуженных оператором («Обслужено»);
  + количество посетителей, которым было отказано в обслуживании («Отказано»);
  + среднее время ожидания посетителя;
  + среднее время обслуживания посетителя.



Рисунок – Раздел «Текущий статус»

#### Подраздел «Статус по секторам»

В данный подраздел происходит переход из раздела «Текущий статус». Подраздел содержит информацию о статистике по секторам, соответствующую выбранной зоне. Каждое поле отображения включает такую же информацию, что и для зоны обслуживания (см. 1.1.3), за исключением показателя «Завершено».

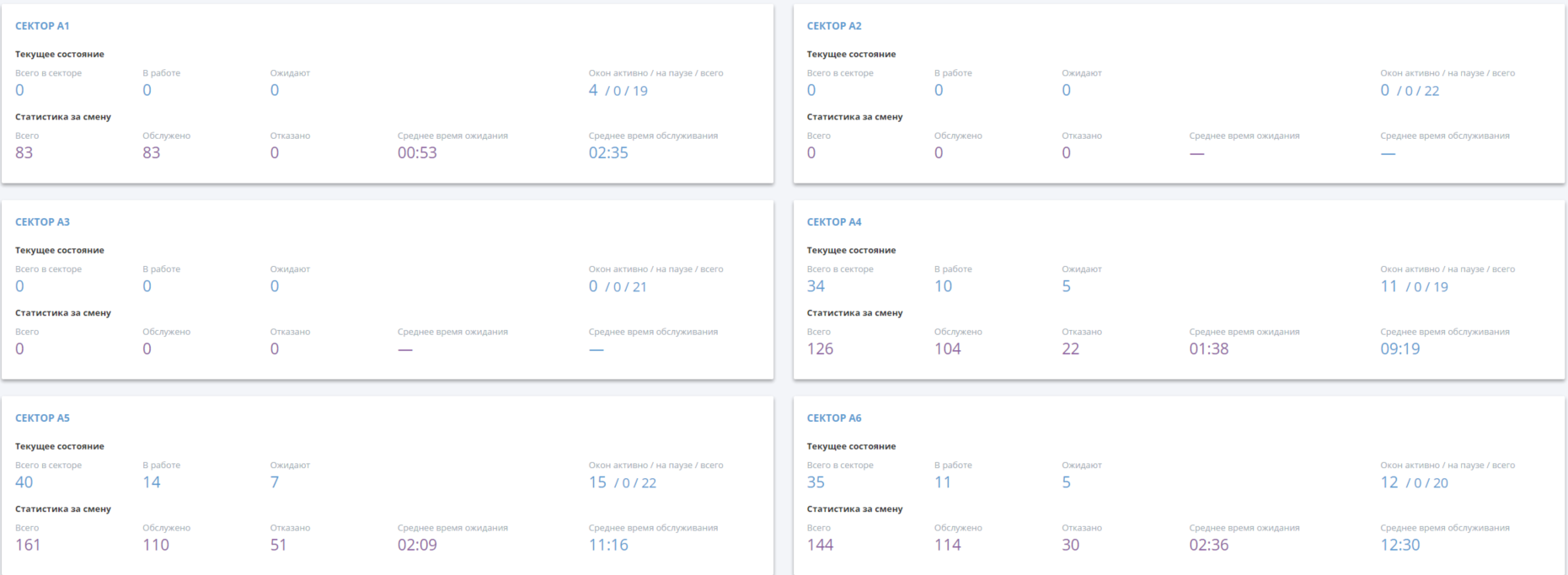


Рисунок – Подраздел «Статус по секторам»

#### Подраздел «Работа окон»

В подраздел «Работа окон» менеджер может попасть из подраздела «Статус по секторам» или из раздела «Текущий статус» в случае, если зона обслуживания состоит только из одного сектора.

Рабочая область страницы включает поля отображения информации по каждому окну выбранного сектора.

Поле отображения информации по каждому окну содержит:

* номер окна;
* ФИО оператора окна (если окно включено);
* время работы окна (рассчитывается согласно регламенту по отчетности);
* статус окна (выключено, бездействие, обслуживание, ожидание), (если превышен норматив времени, статус отображается красным цветом);
* номер талона (если талон в работе);
* длительность пребывания в одном статусе (отображается только в случае, если превышен норматив);
* иконку-статус окна (выключено, активно, на паузе);
* название услуги (основная услуга окна – если нет талона в работе; иначе – услуга талона);
* количество обслуженных, отложенных, отказанных талонов и их общее количество;
* среднее время ожидания и среднее время обслуживания посетителя.

Рабочее пространство подраздела «Работа окон» представлено ниже (Рисунок 5).

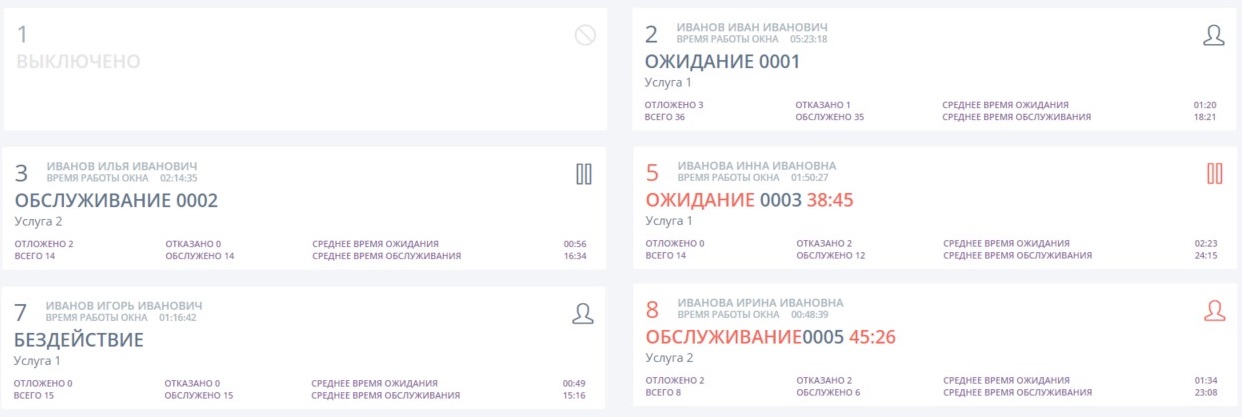


Рисунок – Подраздел «Работа окон»

*Окно поставлено на паузу* – обозначает, что оператор окна нажал кнопку «Пауза» в АРМ оператора; оператор данного окна имеет возможность обслуживать талоны, однако данное окно не учитывается в распределении при выдаче талонов киоском / прохождении турникета (т.е. если все окна в секторе будут поставлены на паузу, то талоны в данный сектор назначаться не будут)

**Примеры отображения информации по окнам (с расшифровкой):**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Окно оператора выключено, неактивно. |
|  | Окно оператора включено, активно; ожидает талон; время ожидания в пределах норматива. |
|  | Окно оператора включено, поставлено на паузу; обслуживает талон; время обслуживания в пределах норматива. |
|  | Окно оператора включено, поставлено на паузу; ожидает талон; время ожидания свыше норматива. |
|  | Окно оператора включено, активно; бездействует; время бездействия в пределах норматива. |
|  | Окно оператора включено, активно; обслуживает талон; время ожидания свыше норматива. |

#### Окно информации об окне оператора

При нажатии на поле отображения окна оператора в подразделе «Работа окон» (Рисунок 5) открывается окно информации об окне оператора (Рисунок 6).

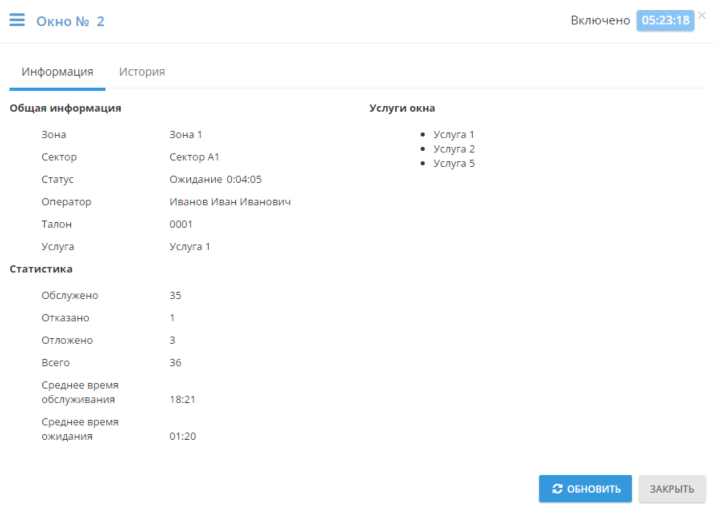


Рисунок – Окно информации об окне оператора, вкладка «Информация»

Окно информации об окне оператора содержит:

* заголовок;
* вкладку «Информация»;
* вкладку «История»;
* кнопку «Обновить»;
* кнопку «Закрыть».

Заголовок содержит:

* кнопку выпадающего меню;
* номер окна/кабинета;
* иконка паузы (в случае, если окно поставлено на паузу (см. Рисунок 7));
* статус активности окна: включено/выключено и время пребывания в данном статусе.



Рисунок – Иконка паузы в окне информации об окне оператора

Вкладка «Информация» содержит:

* область отображения «Общая информация», включающую:
  + название зоны расположения окна оператора;
  + название сектора расположения окна оператора;
  + текущий статус окна оператора (выключено/ бездействие/ ожидание /обслуживание) и время пребывания в данном статусе;
* область отображения «Статистика», включающую:
  + количество обслуженных посетителей(с начала смены);
  + количество отказов посетителям(с начала смены);
  + количество отложенных на данное окно посетителей (на данный момент);
  + общее количество посетителей;
  + среднее время обслуживания (с начала смены);
  + среднее время ожидания (с начала смены);
* область отображения «Услуги окна», включающую список услуг, которые могут быть оказаны в данном окне оператора.

Вкладка «История» содержит (Рисунок 8):

* область выбора даты и кнопку «Показать»;
* таблицу истории окна оператора, содержащую поля:
  + дата и время совершения действия;
  + действие (содержит также причину отказа, если имеется);
  + ФИО оператора;
  + короткий номер талона, над которым совершено действие.

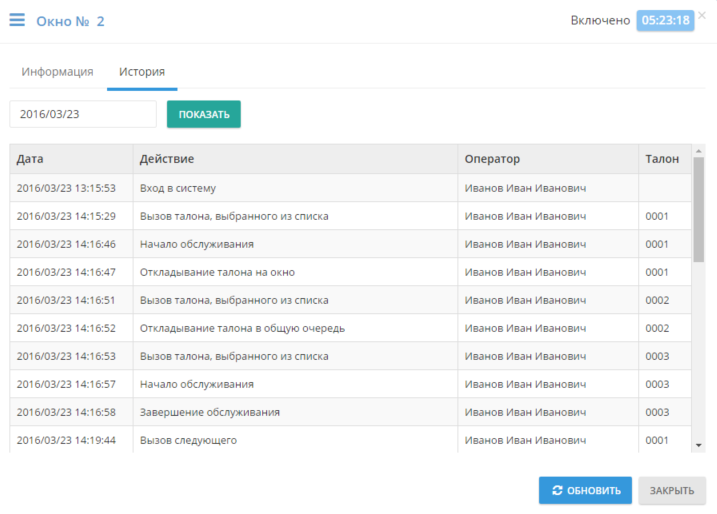


Рисунок – Окно информации об окне оператора, вкладка «История»

### Раздел «Поиск талонов»

Раздел «Поиск талонов» содержит (Рисунок 9):

* поле ввода номера талона или идентификатора;
* область выбора периода поиска;
* кнопку «Найти».

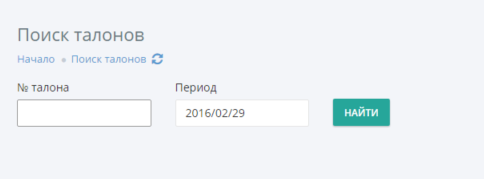


Рисунок – Раздел «Поиск талонов»

#### Окно информации о талоне

При просмотре таблицы с результатами поиска талонов (1.2.2) менеджер может выбрать один из талонов, кликнув по короткому номеру. Откроется окно информации о талоне (Рисунок 10).

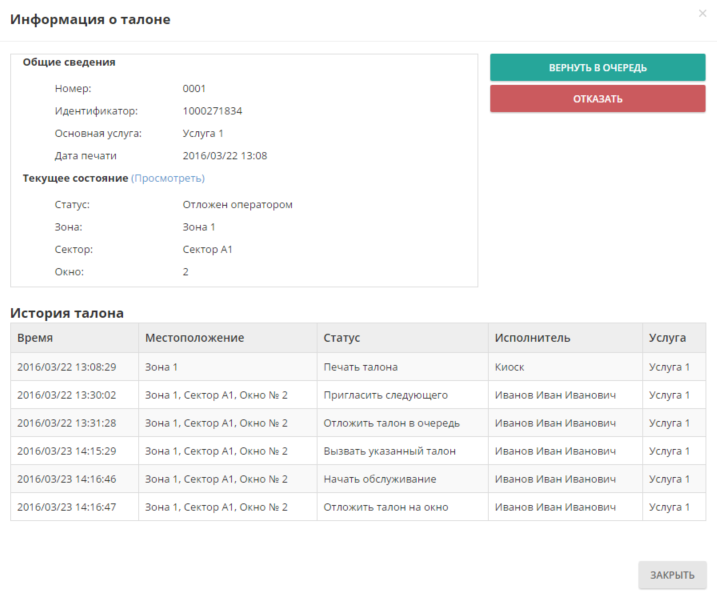


Рисунок – Окно информации о талоне

Окно информации о талоне содержит:

* область отображения информации о талоне;
* кнопку «Вернуть в очередь» (если талон не в очереди);
* кнопку «Отказать» (если талон не в архиве);
* таблицу истории талона;
* кнопку «Закрыть».

Область отображения информации о талоне содержит:

* область отображения «Общие сведения», включающую:
  + короткий номер талона;
  + идентификатор;
  + название основной услуги талона;
  + дату печати талона;
* область отображения «Текущее состояние», включающую:
  + кнопку «Просмотреть» (просмотр состояния талона на экране инфомата);
  + статус талона;
  + текущее местоположение: название зоны, сектора (при наличии), номер окна (при наличии).

Таблица истории талона содержит следующие поля:

* дата и время совершения действия;
* местоположение совершения действия;
* статус талона во время совершения действия;
* исполнитель;
* название услуги талона.

### Раздел «Отчёты»

#### Подраздел «Отчёт по выданным талонам»

Раздел «Отчёт по выданным талонам» содержит (Рисунок 11):

* область выбора периода;
* кнопку «Сформировать».

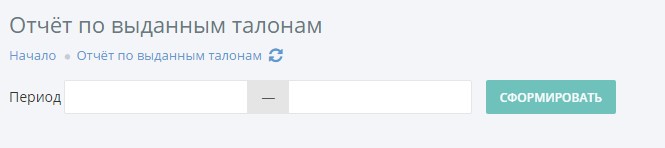
****

Рисунок – Раздел «Отчёт по выданным талонам»

#### Подраздел «Отчёт по услугам»

Раздел «Отчёт по услугам» содержит (Рисунок 12):

* область выбора: за смену / за период;
* область выбора даты;
* кнопку «Сформировать»

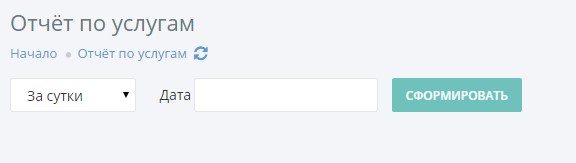


Рисунок – Раздел «Отчёт по услугам»

#### Подраздел «Отчёт по работе окон»

Раздел «Отчёт по работе окон» содержит (Рисунок 13):

* область выбора периода;
* кнопку «Сформировать».

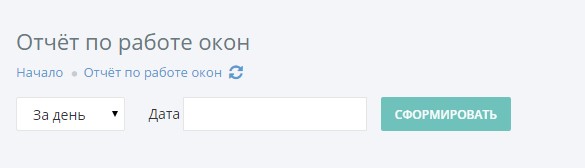


Рисунок – Раздел «Отчёт по работе окон»

## Описание функций

СУПК «Вега-М» с помощью графического интерфейса АРМ менеджера обеспечивает выполнение следующих операций:

* отключение окна оператора;
* поиск талонов;
* просмотр истории талона;
* возврат талона в очередь;
* отказ в обслуживании талона;
* просмотр отчёта по выданным талонам;
* просмотр отчёта по услугам за сутки;
* просмотр отчёта по услугам за период;
* просмотр отчёта по работе окон.

### Управление окном оператора

Просмотр информации, истории и управление талоном осуществляется в окне информации об окне оператора (1.1.3.3).

#### Отключение окна оператора

Чтобы отключить окно оператора, необходимо нажать на кнопку меню в заголовке окна информации об окне оператора (1.1.3.3), затем в выпадающем списке выбрать «Отключить окно» (Рисунок 14).

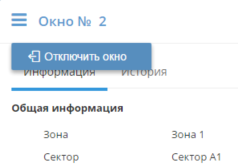


Рисунок – Отключение окна оператора

Выбранное окно оператора перейдет в статус «Выключено». Окно информации об окне оператора закроется, отобразится обновленная страница подраздела «Работа окон» (1.1.3.2).

### Поиск талонов

Поиск талонов осуществляется в разделе «Поиск талонов» (1.1.4). Чтобы осуществить поиск талонов, необходимо указать нужные атрибуты поиска: номер талона и дату. Поле «№ талона» должно содержать 4х-значный короткий номер или 10ти-значный идентификатор талона. Далее необходимо нажать кнопку «Найти». Поле «№ талона» может быть незаполненным, тогда по умолчанию будет выполняться поиск всех талонов за указанную дату. Отобразится количество найденных талонов и таблица с результатами поиска (Рисунок 15).

Таблица результатов поиска включает следующую информацию:

* идентификатор;
* номер талона;
* дата печати талона;
* название услуги;
* местоположение талона;
* статус талона.



Рисунок – Результаты поиска

При просмотре таблицы с результатами поиска талонов менеджер может выбрать один из талонов, кликнув по короткому номеру. Откроется окно информации о выбранном талоне (1.1.4.1).

В случае, если поиск по заданным атрибутам не дал результатов или если атрибуты поиска были заданы некорректно, то по нажатию кнопки «Найти» отобразится сообщение об отсутствии результатов (Рисунок 16).

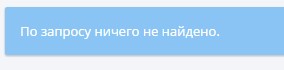


Рисунок – Отсутствие результатов поиска

### Управление талоном

Просмотр информации, истории и управление талоном осуществляется в окне информации о талоне (1.1.4.1).

#### Возврат талона в очередь

Чтобы вернуть талон в очередь, менеджеру необходимо нажать кнопку «Вернуть в очередь» в окне информации о талоне (1.1.4.1). Отобразится сообщение о подтверждении действия (Рисунок 17).

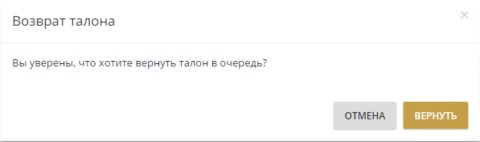


Рисунок – Сообщение «Подтверждение возврата талона в очередь»

После нажатия кнопки «Вернуть» сообщение о подтверждении и окно с информацией о талоне закроются. В таблице с результатами поиска в разделе «Поиск талонов» отобразится актуальный статус выбранного талона.

#### Отказ в обслуживании талона

Чтобы отказать в обслуживании талона, менеджеру необходимо нажать кнопку «Отказать» в окне информации о талоне (1.1.4.1). Отобразится сообщение о подтверждении действия (Рисунок 18).

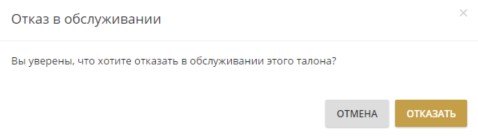
****

Рисунок – Сообщение «Подтверждение отказа в обслуживании талона»

После нажатия кнопки «Отказать» сообщение о подтверждении и окно с информацией о талоне закроются. В таблице с результатами поиска в разделе «Поиск талонов» отобразится актуальный статус выбранного талона.

### Просмотр отчётов

#### Отчёт по выданным талонам

Просмотр отчёта по выданным талонам осуществляется в одноименном разделе (1.1.5). Менеджеру необходимо выбрать отчётный период с помощью всплывающего элемента календаря:

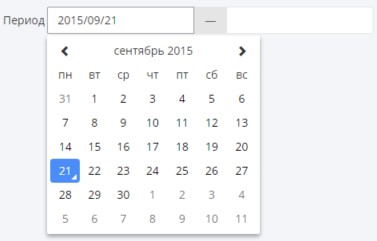


Рисунок – Выбор периода

Кнопка «Сформировать» станет активна после корректного выбора начала и окончания периода. По нажатию кнопки отобразится таблица с результатами (Рисунок 20).

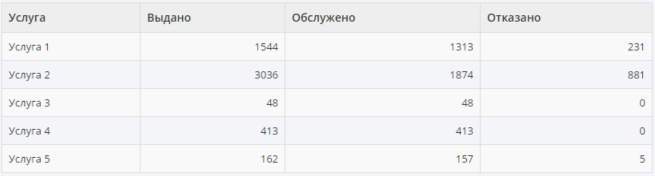


Рисунок – Отчёт по выданным талонам

#### Отчёт по услугам

Просмотр отчёта по услугам за сутки осуществляется в разделе «Отчёт по услугам» (1.1.5.2). По умолчанию в раскрывающемся списке формы отчёта выбрано «За сутки». Менеджеру необходимо выбрать отчётную дату с помощью всплывающего элемента календаря:

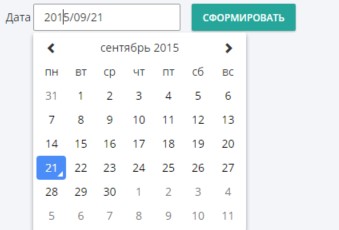


Рисунок – Выбор даты

Кнопка «Сформировать» станет активна после корректного выбора даты. По нажатию кнопки отобразится таблица с результатами (Рисунок 22).

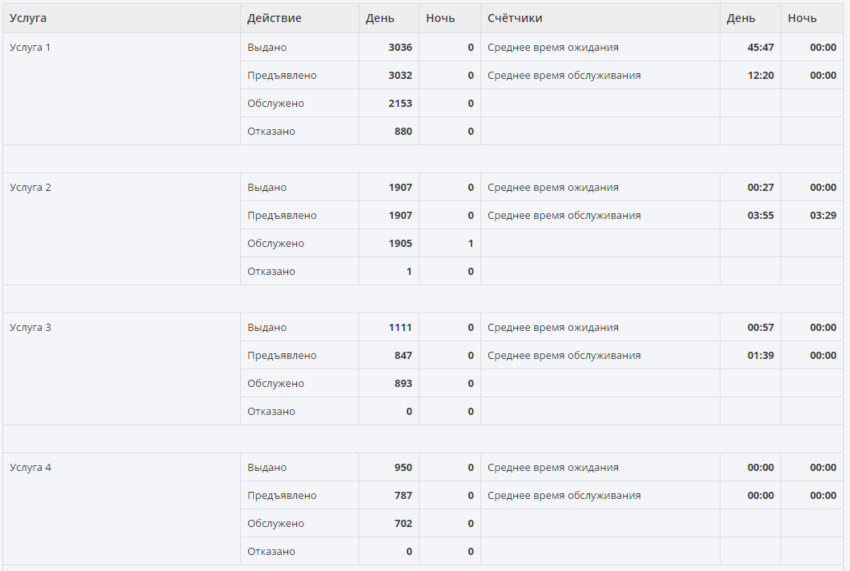


Рисунок – Отчёт по услугам (за сутки)

Просмотр отчёта по услугам за период осуществляется в разделе «Отчёт по услугам» (1.1.5.2). Менеджеру необходимо выбрать в раскрывающемся списке форму отчёта «За период». Отобразятся поля для выбора отчётного периода, который осуществляется с помощью всплывающего элемента календаря:

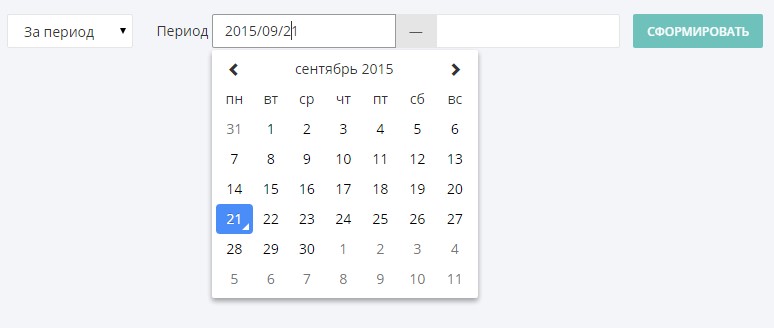


Рисунок – Выбор периода

Кнопка «Сформировать» станет активна после корректного выбора периода. По нажатию кнопки отобразится таблица с результатами (Рисунок 24).

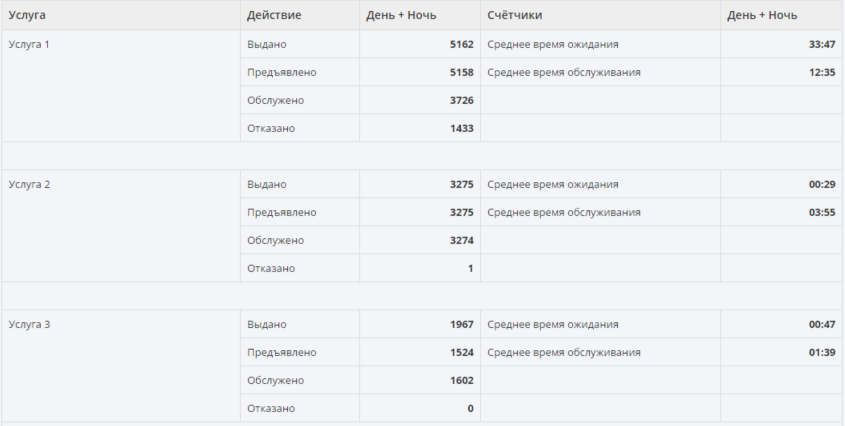


Рисунок – Отчёт по услугам (за период)

#### Отчёт по работе окон

Просмотр отчёта по работе окон осуществляется в одноименном разделе (1.1.5.3). Менеджеру необходимо выбрать смену (день или ночь), а также отчётную дату с помощью всплывающего элемента календаря:

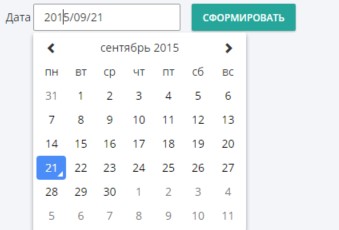


Рисунок – Выбор даты

Кнопка «Сформировать» станет активна после корректного выбора даты. По нажатию кнопки отобразится таблица с результатами (Рисунок 26).

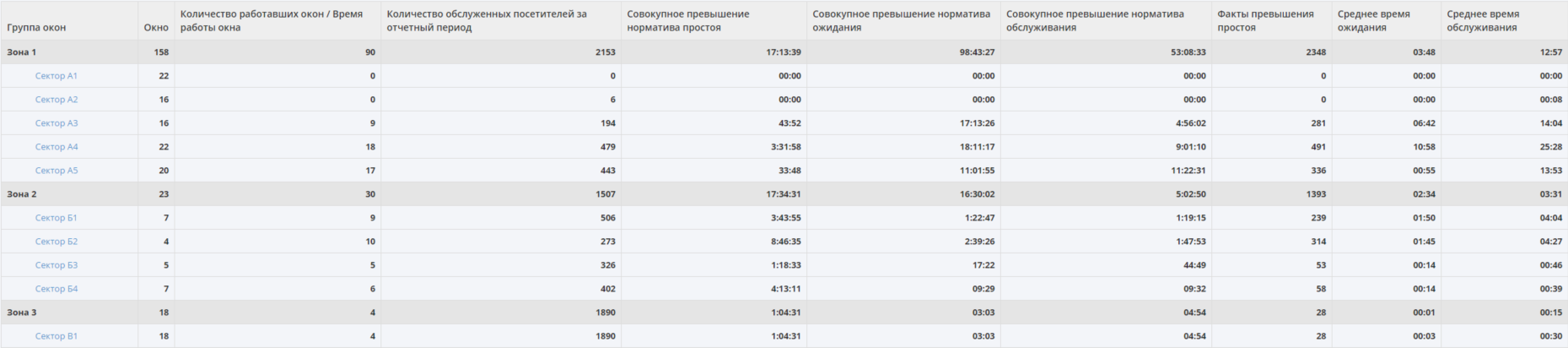


Рисунок – Отчёт по работе окон (просмотр секторов)

Чтобы просмотреть работу окон какого-либо сектора, менеджер должен нажать в таблице на название интересующего сектора. Таблица развернется и отобразятся данные по выбранному сектору:

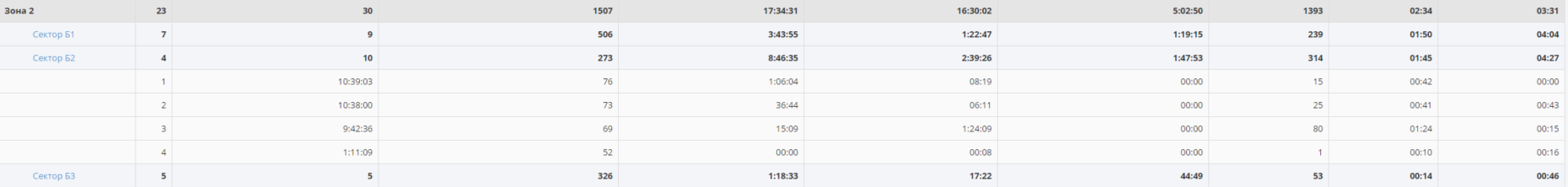


Рисунок – Отчёт по работе окон (просмотр окон сектора)

## Выход из Системы

Для выхода из Системы выберите пункт «Выйти», расположенный в пользовательском меню на главной странице АРМ менеджера (Рисунок 28).

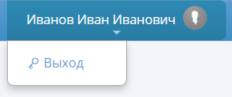


Рисунок – Выход из Системы

Система отобразит сообщение для подтверждения выхода из Системы (Рисунок 29). Для подтверждения необходимо нажать кнопку «Да».

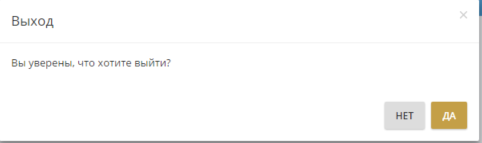


Рисунок – Выход из Системы