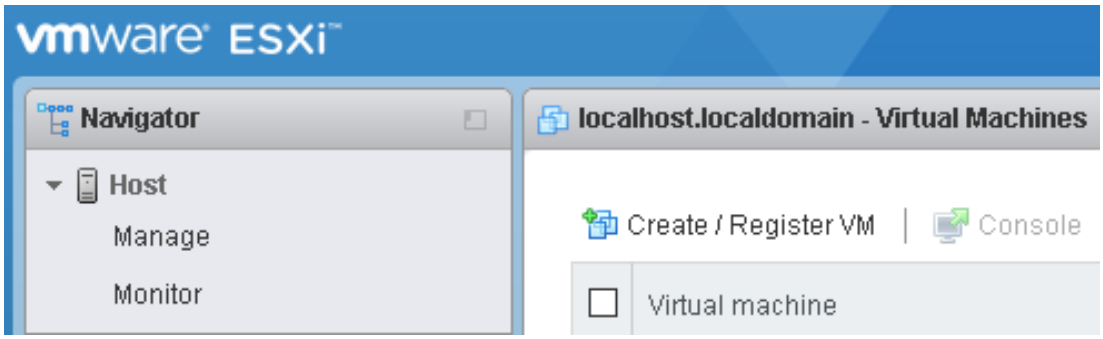
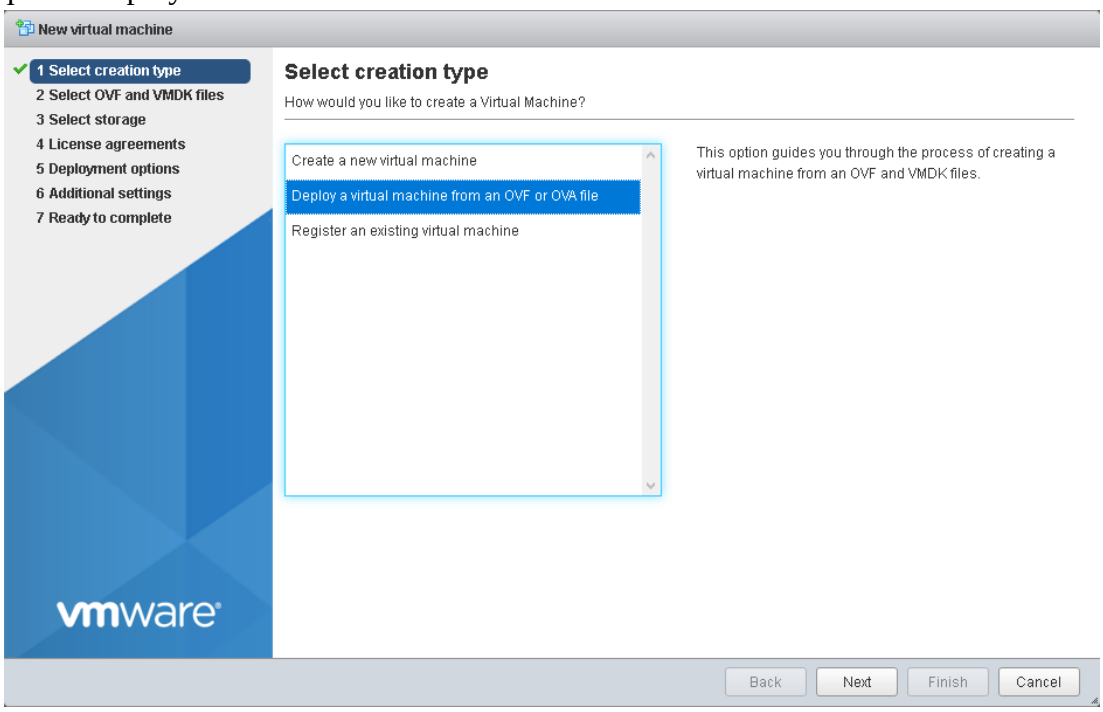
Инструкция

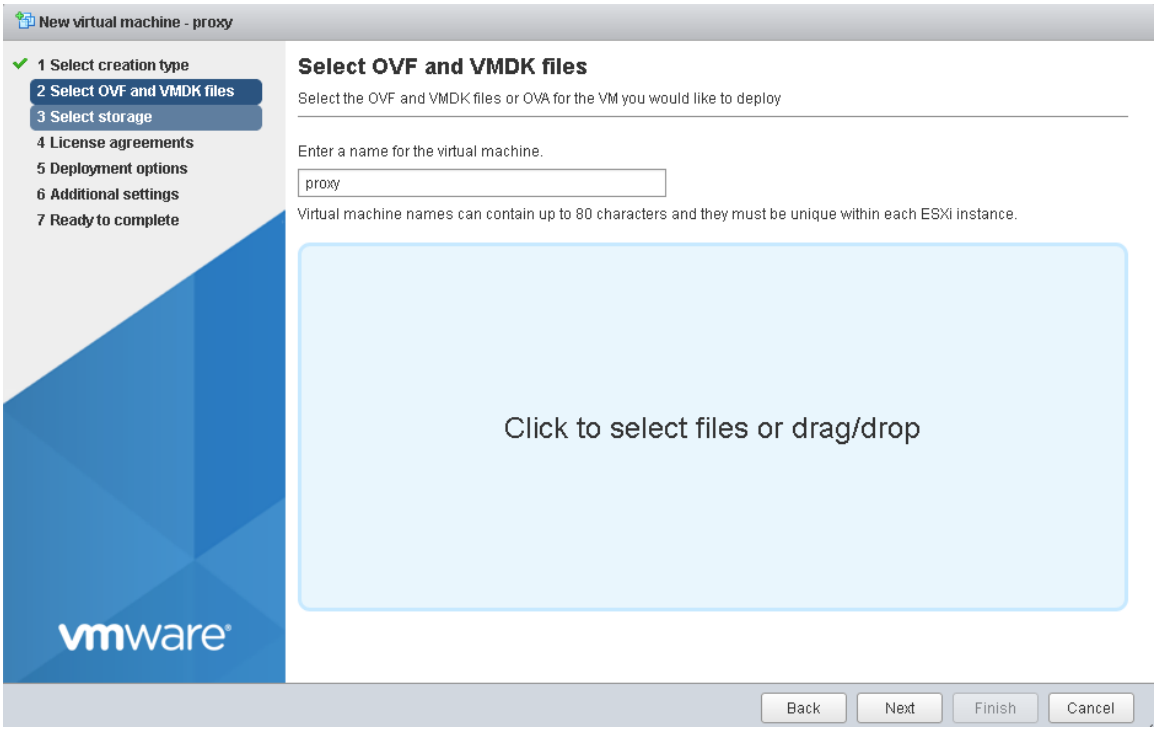
1. Для установки демонстрационного стенда информационной системы (ИС) необходимо загрузить файлы zip архив по ссылке: **https://nc.fenix-it.ru/index.php/s/D7nk3sTb72HnStK/download/demo.equeue.zip**
   В архиве содержатся файлы формата OVA виртуальных машин (ВМ)
2. После окончания загрузки полученный архив необходимо разархивировать. В результате проведенных действий получится 4 ВМ
   2.1. proxy
   2.2. es
   2.3. app
   2.4. db
3. Выполнить deploy ВМ в ESXI. Для примера используется VMWare ESXI 7.
   3.1. Нажмите «Create / Register VM»



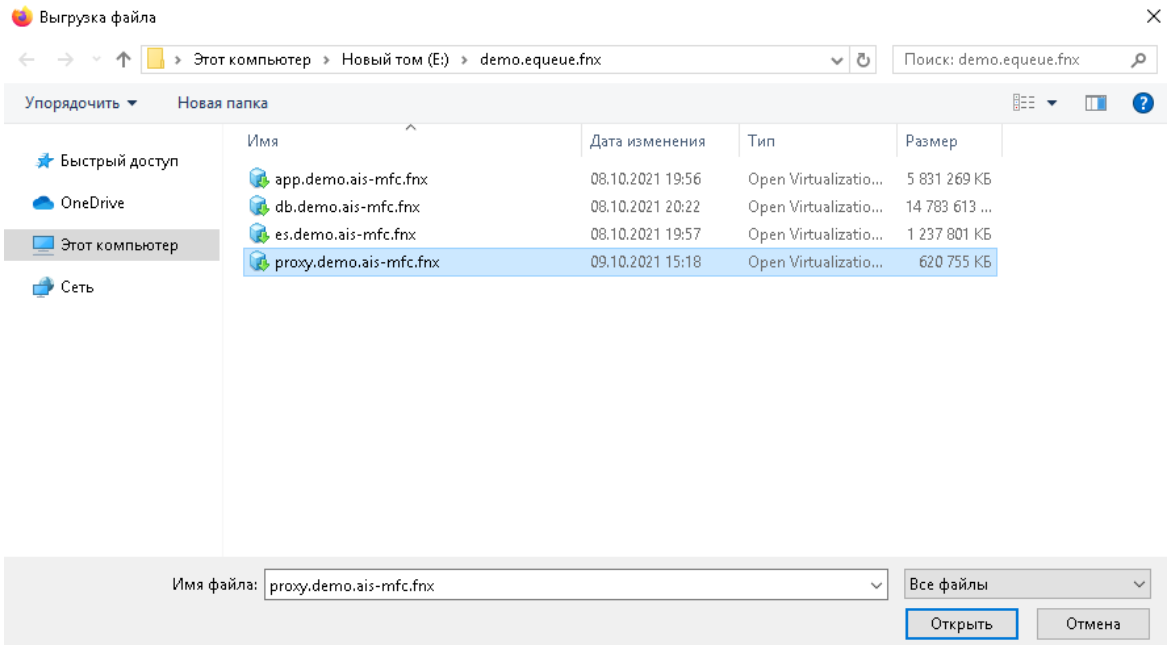
   3.2. Выберете «Deploy a virtual machine from an OVF or OVA file» и нажмите «Next»



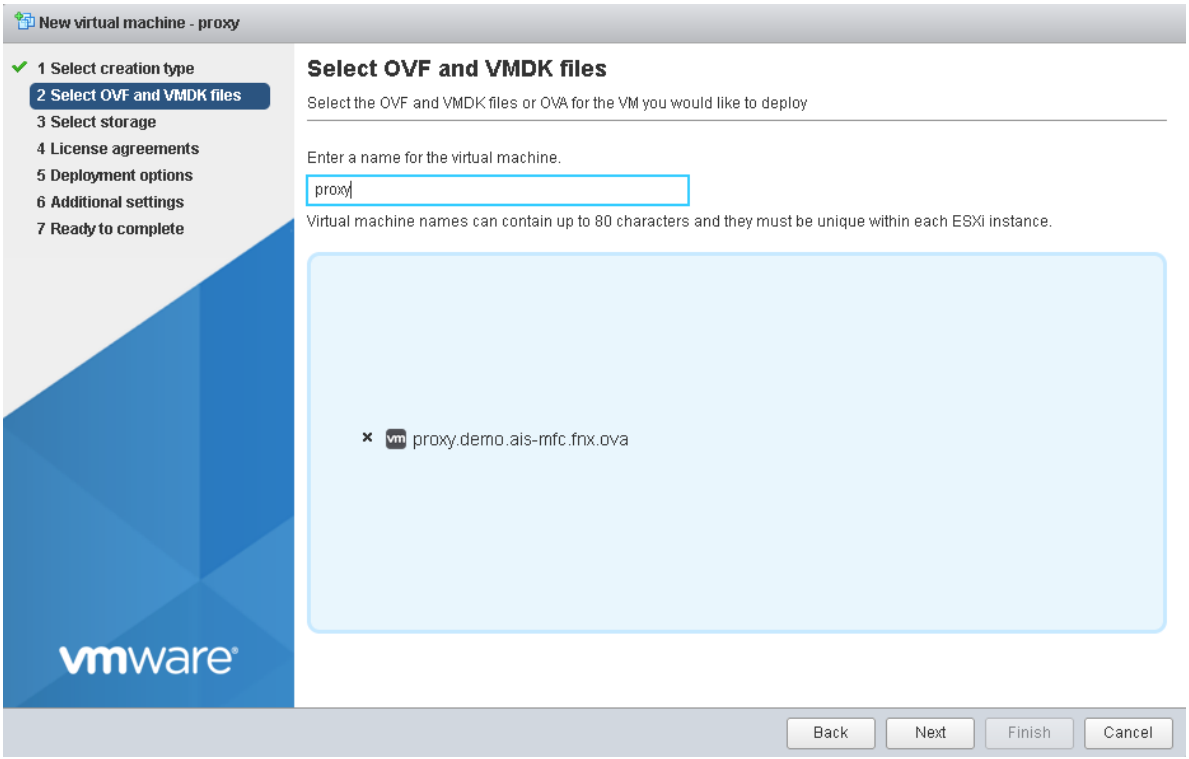
3.3. Введите имя виртуальной ВМ и «щёлкните» левой кнопкой мыши на фоне с надписью «Click to select files or drag/drop»



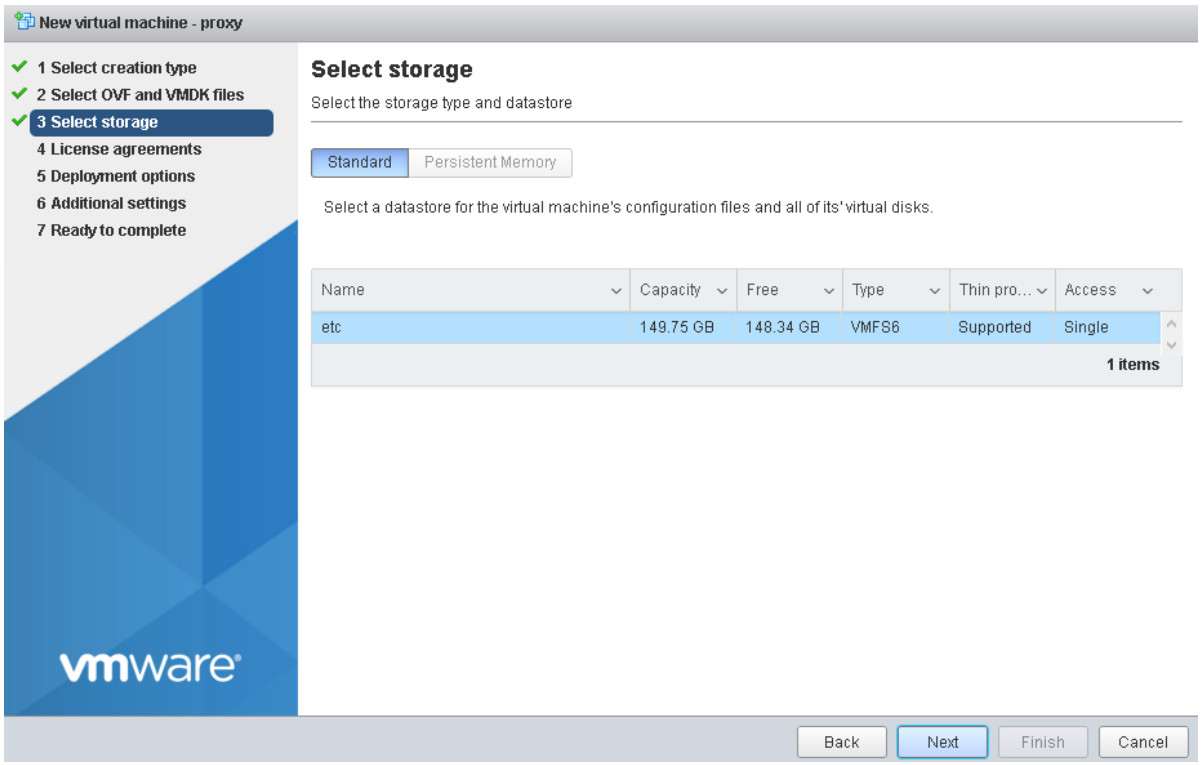
Перейдите в папку с полученными ВМ из п.2, выберите одну из них и нажмите «Open»



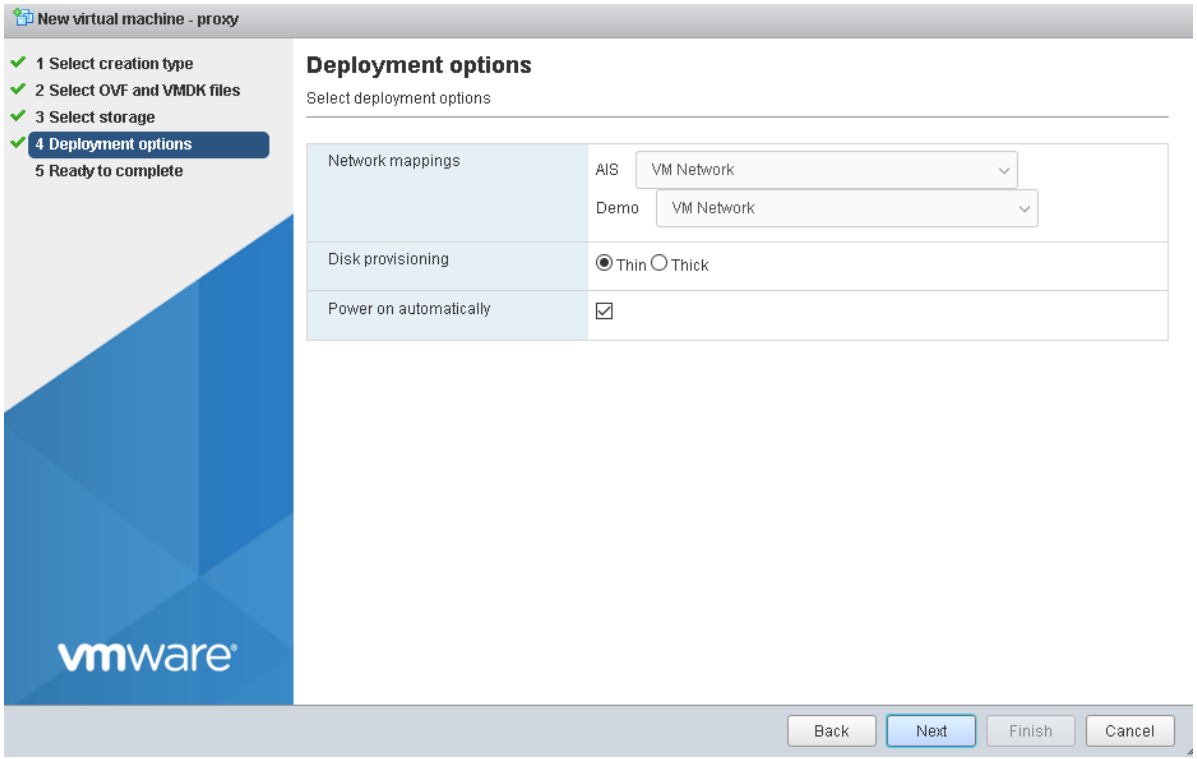
После этого нажмите «Next»



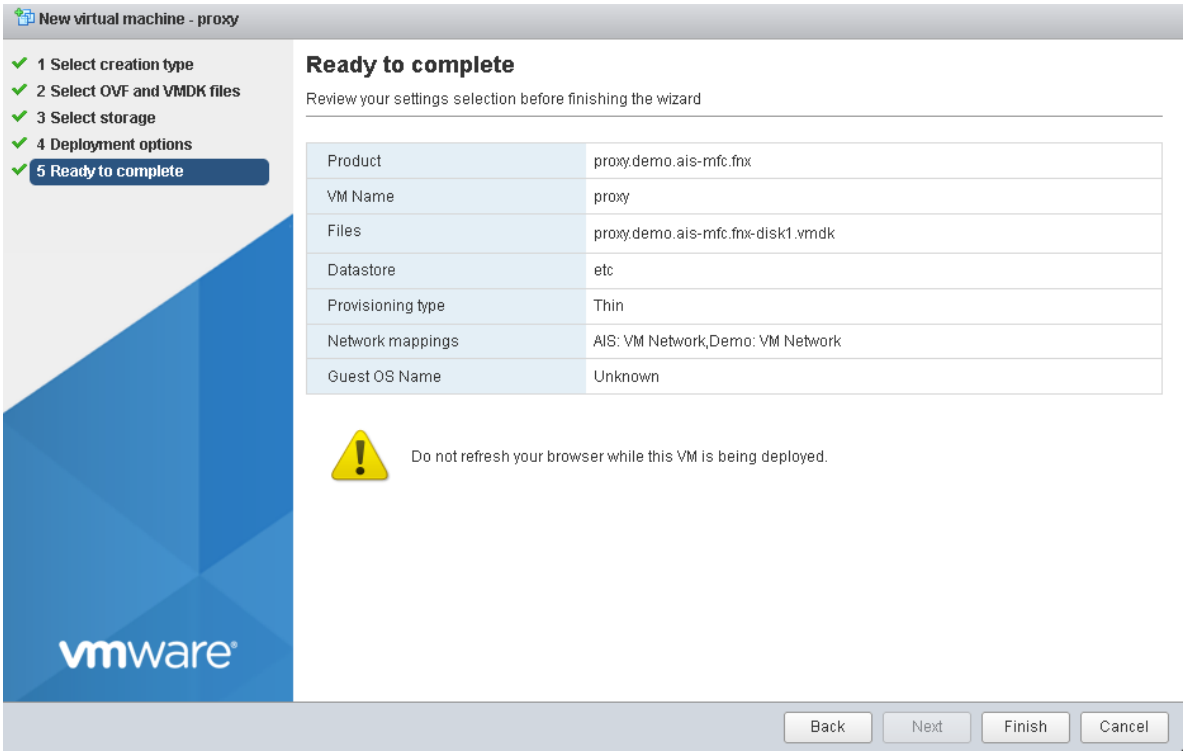
3.4. На следующем шаге выберете дисковое устройство для хранения ВМ и нажмите «Next»



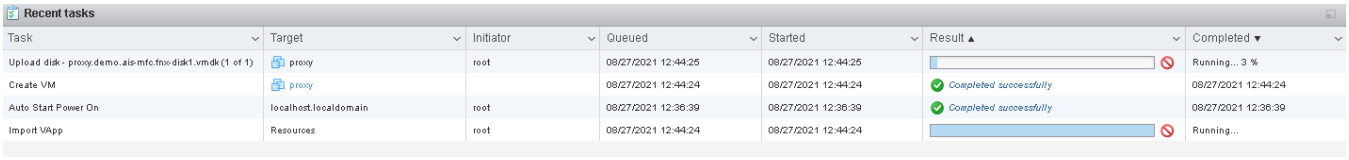
3.5. Опции деплоя необходимо оставить без изменения и нажать «Next»



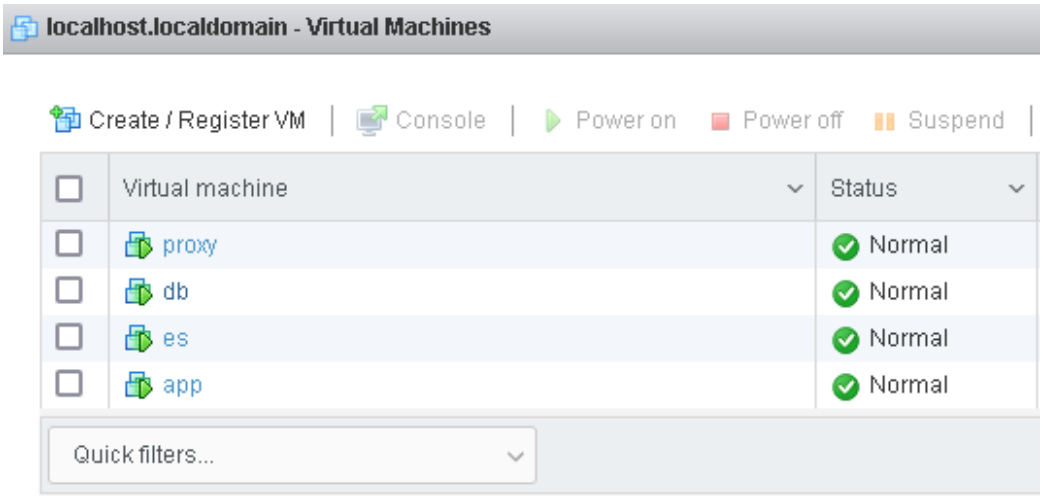
3.6. На последнем шаге выведется суммарная информация о ВМ. Для завершения нажмите «Finish». Начнется импорт ВМ.



3.7. Процесс выполнения импорта будет указан внизу

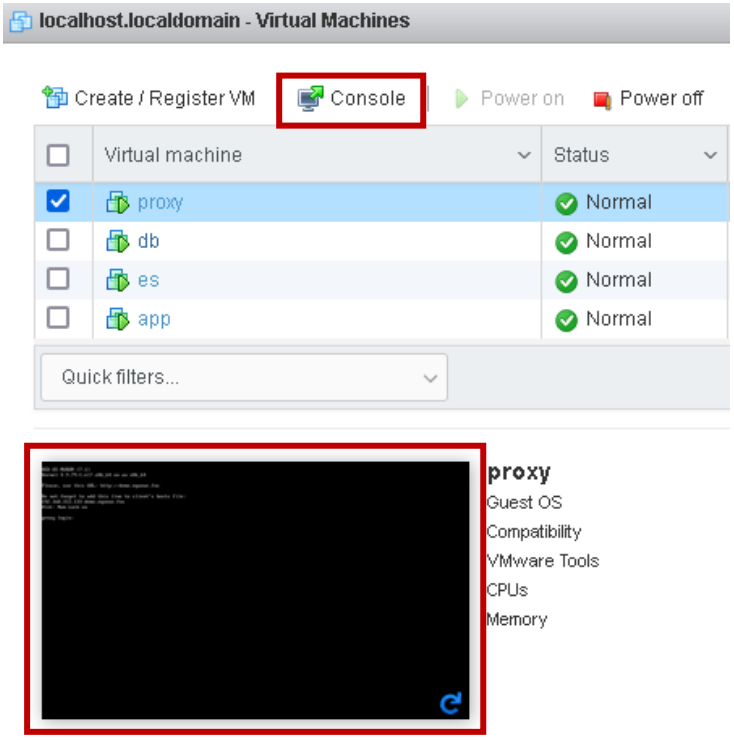


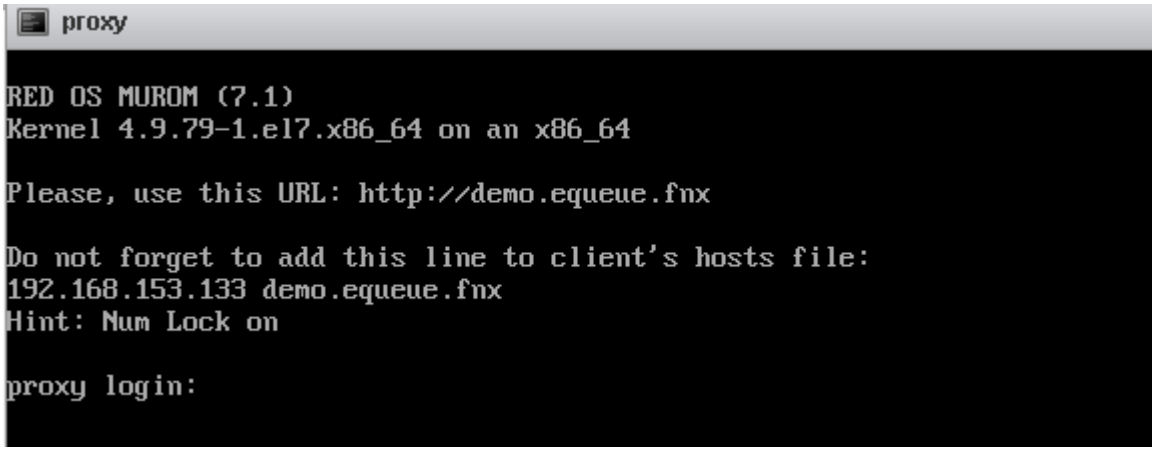
3.8. Повторите пункты 3.1-3.6 для импорта остальных ВМ.
В результате получится следующий список ВМ



4. Для работы информационной системы необходимо внести изменения в файл hosts на своем рабочем месте, поскольку демонстрационный стенд создавался в изолированной сети. Для этого зайдите в консоль ВМ proxy, щелкнув по изображению экрана или кнопки «Console» - «Open browser console».

4.1. После успешного запуска на экране будет отображена подсказка с IP адресом, полученным через DHCP.





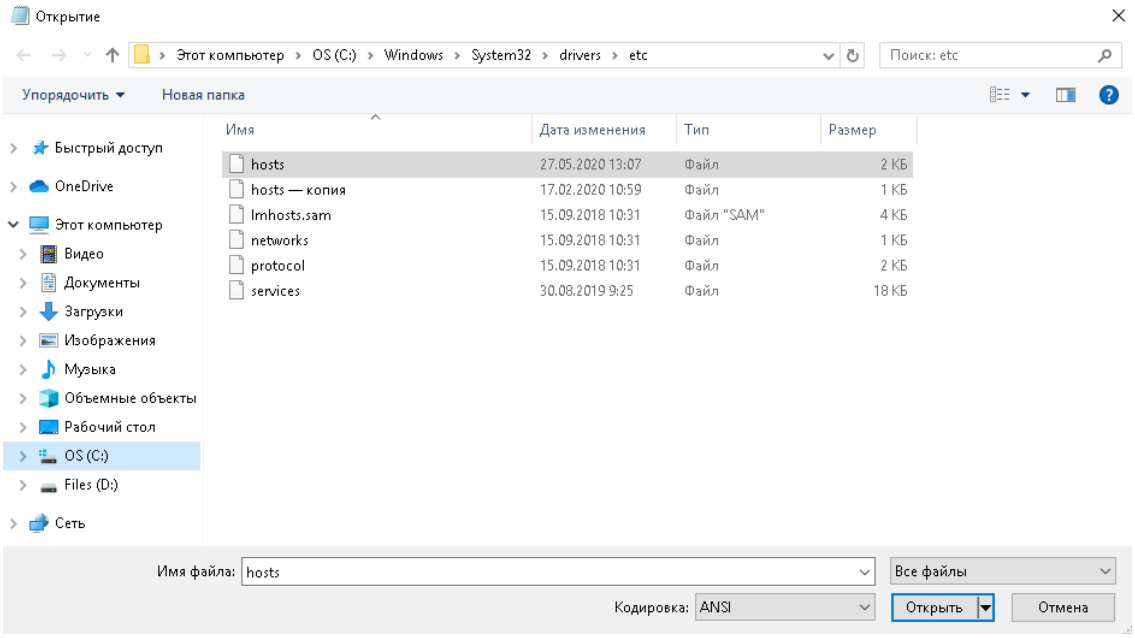
4.2. После получения IP адреса необходимо дополнить файл hosts строкой вида «%IP_адрес% demo.equeue.fnx».
Так как при установке ВМ был выдан адрес 192.168.153.133, то строка будет выглядеть следующим образом «192.168.153.133 demo.equeue.fnx»

Для Windows файл располагается по пути «C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts»

Для Linux подобных систем по пути «/etc/hosts».

Внимание!
Для изменений файла hosts необходимо обладать правами уровня «Администратор» (root)

Откройте файл hosts, внесите и сохраните вышеуказанные изменения.



hosts — Блокнот

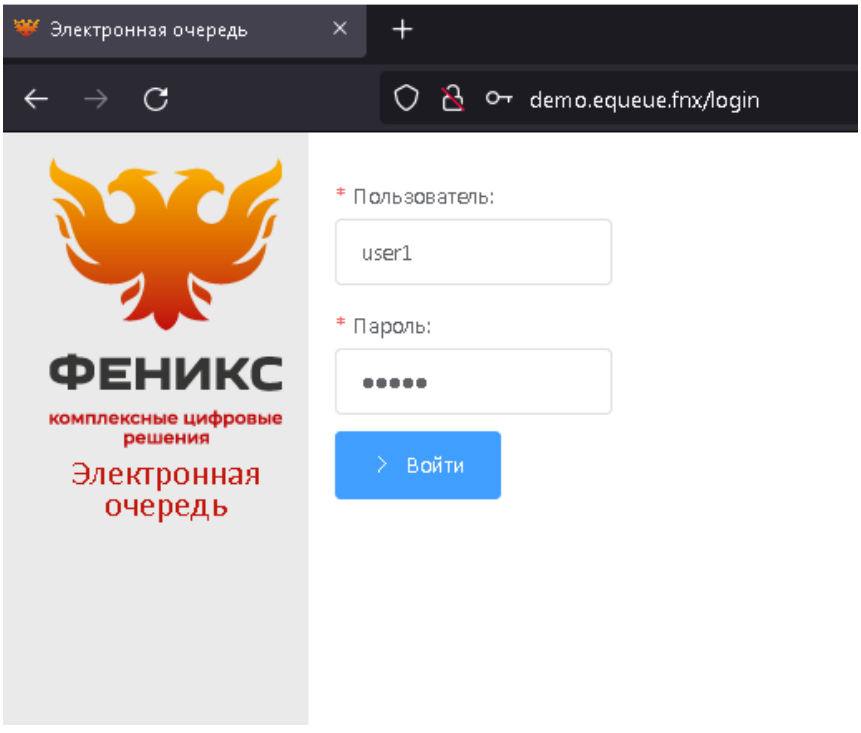
Файл Правка Формат Вид Справка

```
# Copyright (c) 1993-2009 Microsoft Corp.
#
# This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows.
#
# This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each
# entry should be kept on an individual line. The IP address should
# be placed in the first column followed by the corresponding host name.
# The IP address and the host name should be separated by at least one
# space.
#
# Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual
# lines or following the machine name denoted by a '#' symbol.
#
# For example:
#
#      102.54.94.97     rhino.acme.com          # source server
#       38.25.63.10     x.acme.com              # x client host

# localhost name resolution is handled within DNS itself.
#       127.0.0.1       localhost
#       ::1             localhost

192.168.153.133 demo.equeue.fnx
```

5. Зайдите в интерфейс ИС по пути http://demo.equeue.fnx
6. Логин и пароль для входа в ИС **user1** : **pass1**



7. Для авторизации в ВМ используются логин – **root** и пароль – **qwas_12!**

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ «ФЕНИКС» (СУО «ФЕНИКС»)

Документация

Москва
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ 3

1.1 Область применения 3
1.2 Краткое описание возможностей 3
1.3 Уровень подготовки пользователя 3
1.4 Перечень эксплуатационной документации 4

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ 5

2.1 Виды деятельности, функции 5
2.2 Программные и аппаратные требования к системе 5

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ 6

3.1 Состав дистрибутива 6
3.2 Вход в Систему 6

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ 8

4.1 Наименование операций 8
4.2 Подготовительные действия и условия выполнения операции 8
4.3 Основные действия 8
4.3.1 Управление справочниками 9
4.3.2 Регистрация пользователя 12
4.3.3 Формирование перечня услуг 18
4.3.4 Формирование перечня МФЦ 25
4.3.5 Управление календарями 32
4.3.6 Настройка устройств 37
4.5 Заключительные действия 44
4.6 Ресурсы, расходуемые на выполнение операций 44

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ 45

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств 45
5.2 Действия по восстановлению программы или данных 45
5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные 46
5.4 Действия в других аварийных ситуациях 46

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ 47

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Интеллектуальная система управления очередью «Феникс» (СУО «Феникс») (далее – Система) предназначена для автоматизации процесса управления потоком посетителей.

Система позволяет решать следующие задачи в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ):

- оптимизация деятельности МФЦ за счет управления потоком посетителей с использованием современных информационных технологий;
- обеспечение комфортных условий для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг, сокращение времени ожидания в очереди;
- распределение потока посетителей МФЦ и оптимизация нагрузки сотрудников МФЦ, осуществляющих обслуживание посетителей;
- обеспечение оперативного доступа к информации, необходимой для анализа деятельности МФЦ.

1.2 Краткое описание возможностей

Система позволяет автоматизировать в МФЦ следующие процессы:

1. Учет заявителей в живой очереди и по предварительной записи.
2. Управление очередью в зависимости от видов запрашиваемых услуг.
3. Оповещение заявителей о вызове в окно обслуживания.
4. Отображение статуса очереди.
5. Настройка расписания работы окон обслуживания.
6. Формирование статистической и аналитической отчетности.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователь Системы, выполняющий роль «Администратор», должен иметь высшее или специальное техническое образование и обладать следующими навыками:

– опыт работы на ПЭВМ с офисными приложениями MS Office;

– базовые навыки использования операционной системы и технических средств, позволяющих работать с программным обеспечением;

– умение пользоваться стандартным web-браузером, понимание терминологии, необходимой для работы с сетью Internet;

– знание соответствующей предметной области.

1.4 Перечень эксплуатационной документации

Пользователь должен ознакомиться с настоящим руководством администратора Системы.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Виды деятельности, функции

Система предназначена для автоматизации процесса управления потоком посетителей многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2 Программные и аппаратные требования к системе

Условия эксплуатации, а также виды и периодичность обслуживания технических средств Системы должны соответствовать требованиям к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению, изложенным в документации завода-изготовителя (производителя).

Технические средства Системы и персонал должны размещаться в существующих помещениях Заказчика, которые по климатическим условиям должны соответствовать ГОСТ 15150-69 «Машины, приборы и другие технические изделия. Исполнения для различных климатических районов. Категории, условия эксплуатации, хранения и транспортирования в части воздействия климатических факторов внешней среды» (температура окружающего воздуха от 5 до 40° С, относительная влажность от 40 до 80% при Т=25° С, атмосферное давление от 630 до 800 мм ртутного столба). Размещение технических средств и организация автоматизированных рабочих мест должны быть выполнены в соответствии с требованиями ГОСТ 21958-76 «Система "Человек-машина". Зал и кабины операторов. Взаимное расположение рабочих мест. Общие эргономические требования».

Для электропитания технических средств должна быть предусмотрена трехфазная четырехпроводная сеть с глухозаземленной нейтралью 380/220 В (+10-15)% частотой 50 Гц (+1-1) Гц. Каждое техническое средство запитывается однофазным напряжением 220 В частотой 50 Гц через сетевые розетки с заземляющим контактом.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Состав дистрибутива

Загрузка данных и программ пользователями не производится, дистрибутивный носитель данных пользователям не предоставляется.

3.2 Вход в Систему

Вход в Систему осуществляется через веб-интерфейс. Для входа в Систему необходимо выполнить следующие действия:

1. Открыть интернет-браузер (Google Chrome, Yandex, Mozilla Firefox).

2. Ввести в адресной строке браузера ссылку на вход в Систему.

3. Ввести имя пользователя и пароль в соответствующие поля и нажать кнопку «Войти» (Рисунок 1).

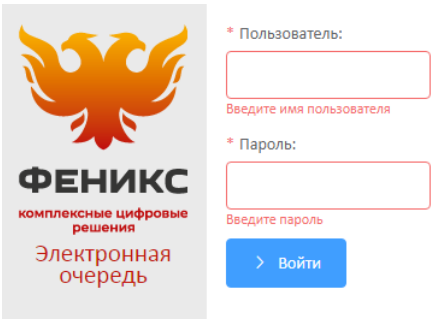


Рисунок 1 – Окно входа в Систему

После успешного ввода данных и нажатия кнопки «Войти» открывается главное окно Системы (Рисунок 2), в котором отображается меню Системы и роли, доступные пользователю.

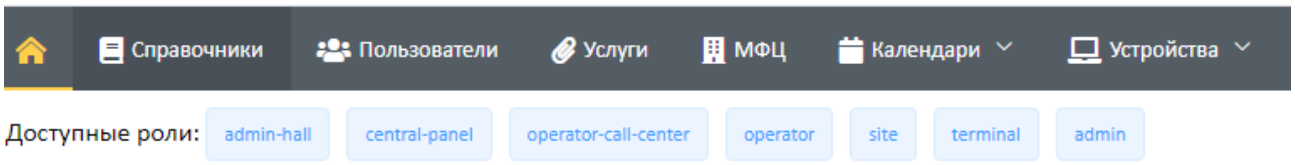


Рисунок 2 – Главное окно Системы

Навигация по основным разделам Системы осуществляется с помощью горизонтального меню в верхней части окна.

Основные разделы Системы, доступные пользователю «Администратор»:

– Справочники – создание и редактирование справочников Системы;

– Пользователи – регистрация сотрудников, имеющих доступ к Системе, назначение ролей;
– Услуги – формирование перечня услуг;
– МФЦ – создание и редактирование перечня МФЦ;
– Календари – формирование расписания работы сотрудников;
– Устройства – настройка терминалов и мониторов Системы.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Наименование операций

Администратор Системы выполняет следующие операции:

– управление справочниками;

– регистрация пользователей;

– формирование перечня услуг;

– формирование перечня МФЦ;

– настройка расписания работы сотрудников;

– настройка терминалов и мониторов Системы.

4.2 Подготовительные действия и условия выполнения операции

Перед выполнением основных действий необходимо выполнение следующих требований:

1. Открыт интернет-браузер (Google Chrome, Yandex, Mozilla Firefox);

2. Осуществлен переход по ссылке в окно входа в Систему;

3. Введено имя пользователя и пароль в соответствующие поля и нажата кнопка «Войти» (Рисунок 1).

4.3 Основные действия

Меню администратора и перечень операций, доступных при переходе в основные разделы меню и подразделы представлены в таблице.

Основные разделы	Подразделы	Перечень возможных операций
Справочники		Создание справочника
		Редактирование справочника
		Редактирование элементов справочника
		Удаление справочника
Пользователи		Создание учетной записи пользователя
		Редактирование
		Удаление
Услуги		Создание услуги
		Редактирование
		Удаление
МФЦ		Создание МФЦ

Основные разделы	Подразделы	Перечень возможных операций
		Редактирование
		Удаление
Календари	Календари	Создание расписания работы сотрудников
		Редактирование
		Удаление
	Шаблоны расписания	Создание шаблона
		Редактирование
		Удаление
Устройства	Терминалы	Создание терминала
		Редактирование
		Удаление
	Мониторы	Создание монитора
		Редактирование
		Удаление

4.3.1 Управление справочниками

При переходе в раздел «Справочники» основного меню открывается окно (Рисунок 3), в котором отображается перечень справочников с указанием полного и краткого наименования, описания справочника.

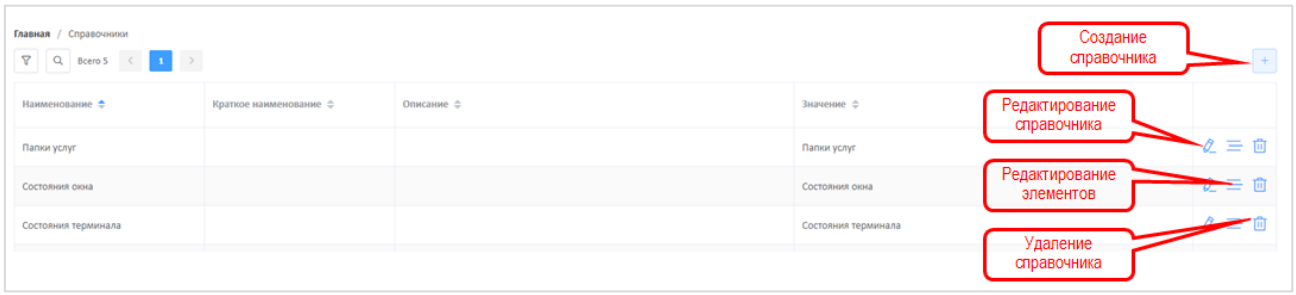


Рисунок 3 – Окно «Справочники»

В окне «Справочники возможно выполнение следующих операций:

– создание нового справочника;

– редактирование справочника;

– удаление справочника.

Для поиска справочника в перечне можно использовать фильтр или строку поиска в верхнем левом углу окна «Справочники» (Рисунок 4)

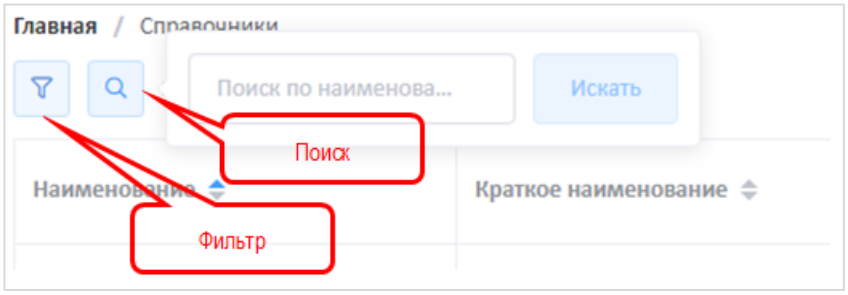


Рисунок 4 – Фильтрация и поиск

4.3.1.1 Создание справочника

Для создания нового справочника необходимо в основном меню перейти в раздел «Справочники» и нажать кнопку создания справочника + в правом верхнем углу окна (Рисунок 3). Открывается окно «Создание справочника» (Рисунок 5), в котором следует внести данные в поля формы и нажать кнопку «Создать».

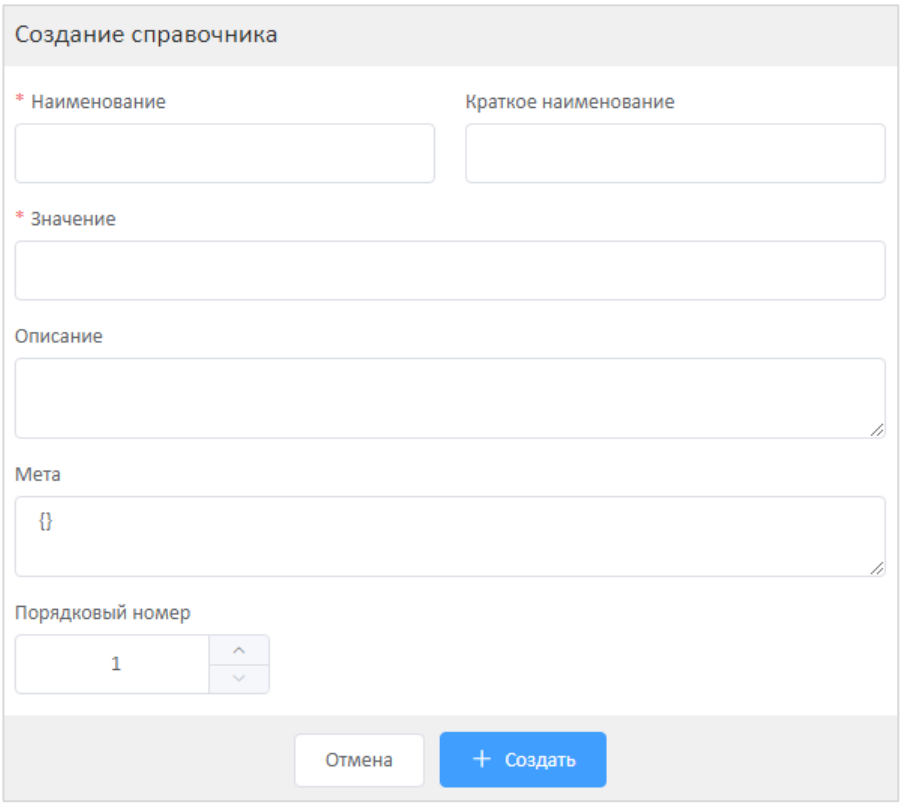


Рисунок 5 – Окно «Создание справочника»

В результате успешного выполнения операции появится информационное сообщение о создании справочника, в окне «Справочники» появится новая запись, которую можно редактировать или удалить.

4.3.1.2 Редактирование справочника

Для редактирования справочника необходимо в окне «Справочники» выбрать из перечня редактируемый справочник и нажать значок редактирования  (Рисунок 3). В открывшемся окне «Редактирование справочника» (Рисунок 6) следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить».

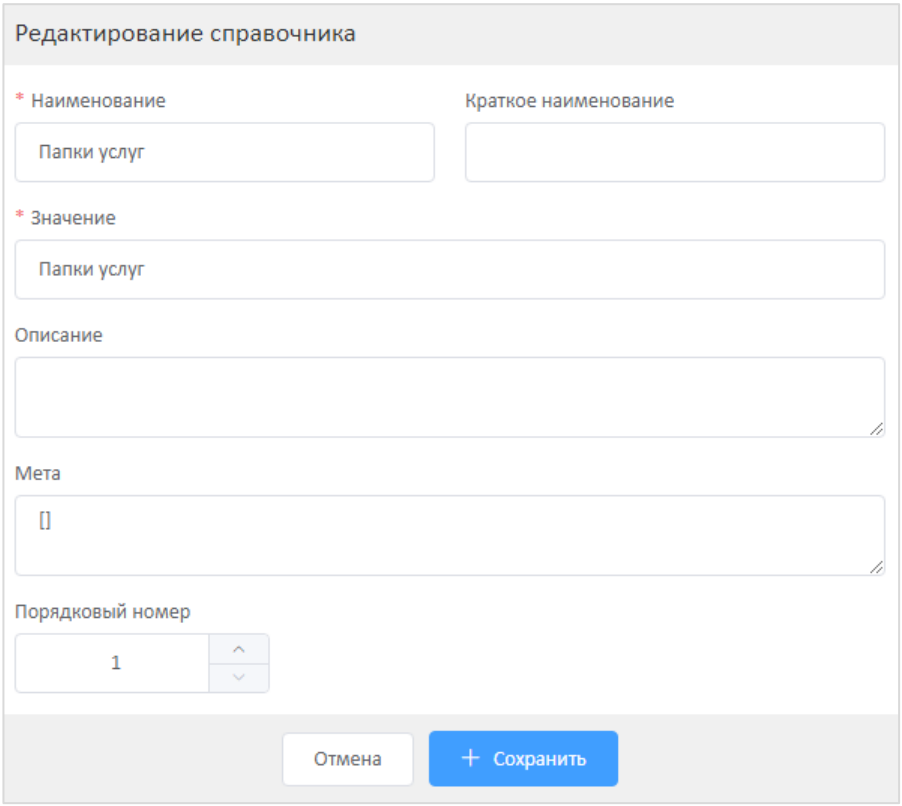


Рисунок 6 – Окно «Редактирование справочника»

После успешного выполнения операции редактирования данные справочника будут изменены.

4.3.1.3 Редактирование элементов справочника

Для редактирования элементов справочника необходимо в окне «Справочники» выбрать из перечня редактируемый справочник и нажать значок редактирования элементов  (Рисунок 3). Откроется окно «Элементы справочника» (Рисунок 7), в котором отображается структура выбранного справочника.



Рисунок 7 – Окно «Элементы справочника»

В окне «Элементы справочника» возможно выполнение следующих операций:

– создание нового элемента справочника;

– редактирование элементов;

– удаление элемента справочника.

Операции по созданию, редактированию и удалению элементов справочника выполняются в порядке, аналогичном операциям по созданию и редактированию справочников (см. п. 4.3.1.1).

4.3.1.4 Удаление справочника

Для удаления справочника необходимо в окне «Справочники» выбрать из перечня удаляемый справочник и нажать значок удаления  (Рисунок 3). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 8), в котором следует подтвердить удаление справочника нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

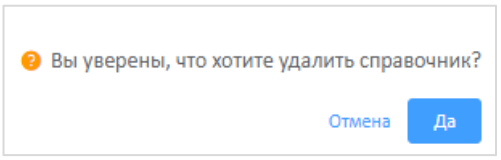


Рисунок 8 – Окно подтверждения удаления справочника

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении справочника, выбранный справочник будет удален.

4.3.2 Регистрация пользователя

При переходе в раздел «Пользователи» основного меню открывается окно (Рисунок 9), в котором отображается перечень зарегистрированных сотрудников

и устройств Системы (терминалов выдачи талонов, мониторов, информационных табло), который содержит следующую информацию:

– логин;

– фамилия сотрудника или наименование устройства;

– роли пользователя в Системе.

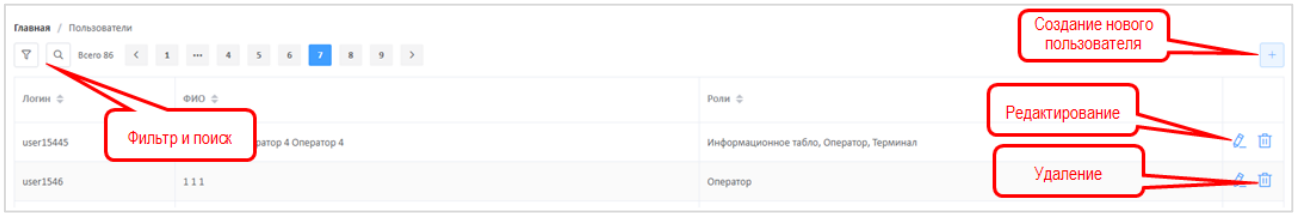


Рисунок 9 – Окно «Пользователи»

В окне «Пользователи» возможно выполнение следующих операций:

– создание новой учетной записи пользователя;

– редактирование учетной записи;

– удаление учетной записи.

4.3.2.1 Создание учетной записи

Для создания новой учетной записи пользователя необходимо в основном меню перейти в раздел «Пользователи» и нажать кнопку создания новой учетной записи + (Рисунок 9). Открывается окно «Создание пользователя» (Рисунок 10), в котором следует внести следующую информацию:

– логин и пароль;

– фамилия сотрудника или наименование устройства;

– роли пользователя в Системе.

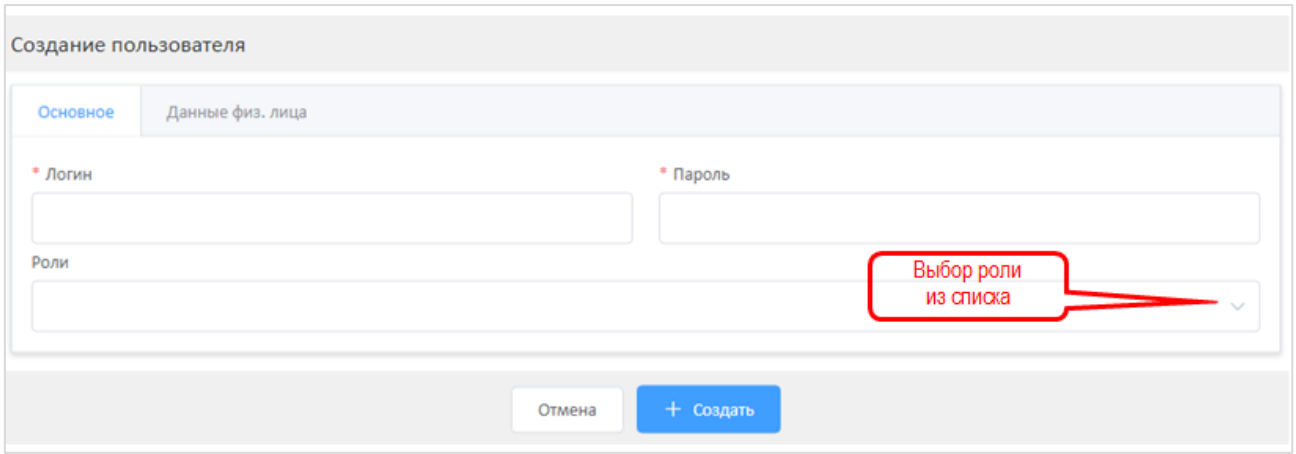


Рисунок 10 – Окно «Создание пользователя»

Для назначения ролей пользователя необходимо в поле «Роли» отметить в выпадающем списке одну или несколько ролей пользователя. После выбора ролей пользователя открываются дополнительные поля для настройки учетной записи.

При регистрации устройства после выбора соответствующей роли («Терминал», «Информационное табло») появляется дополнительное поле для выбора устройства из выпадающего списка (Рисунок 11). Предварительно должны быть выполнены операции по созданию перечня устройств (см. п. 4.3.6).

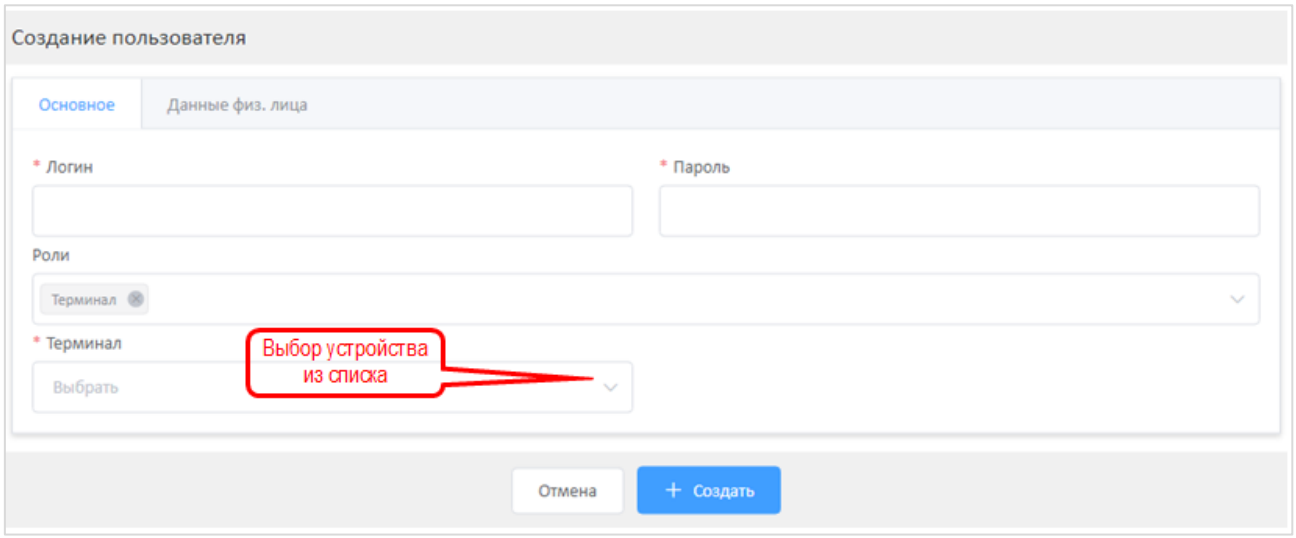


Рисунок 11 – Окно «Создание пользователя», роль – «Терминал»

После назначения роли «Администратор зала» добавляется поле выбора МФЦ из выпадающего списка (Рисунок 12). Предварительно должны быть выполнены операции по созданию перечня МФЦ (см. п. 4.3.4.1).

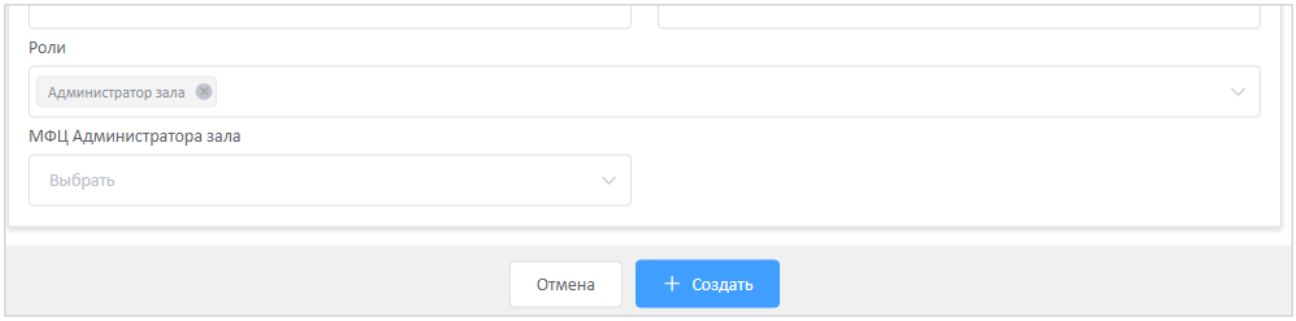


Рисунок 12 – Окно «Создание пользователя», роль – «Администратор зала»

После ввода данных на вкладке «Основное» в окне «Создание пользователя» следует нажать кнопку «Создать», откроется вкладка «Данные физического лица» (Рисунок 13).

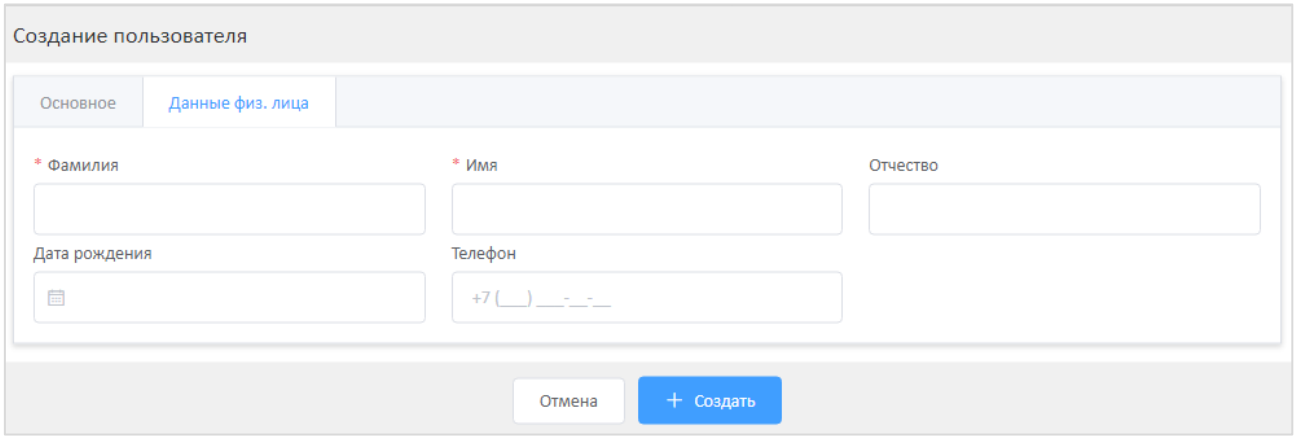


Рисунок 13 – Окно «Создание пользователя», вкладка «Данные физ. лица»

Для регистрации сотрудника необходимо указать его фамилию, имя и отчество (при наличии), дату рождения и номер телефона. При регистрации устройства достаточно внести любой символ в обязательные для заполнения поля «Фамилия», «Имя».

При выборе роли «Оператор» в окне «Создание пользователя» появляются дополнительные вкладки «Услуги», «Окна по умолчанию», «Шаблон расписания» (Рисунок 14).

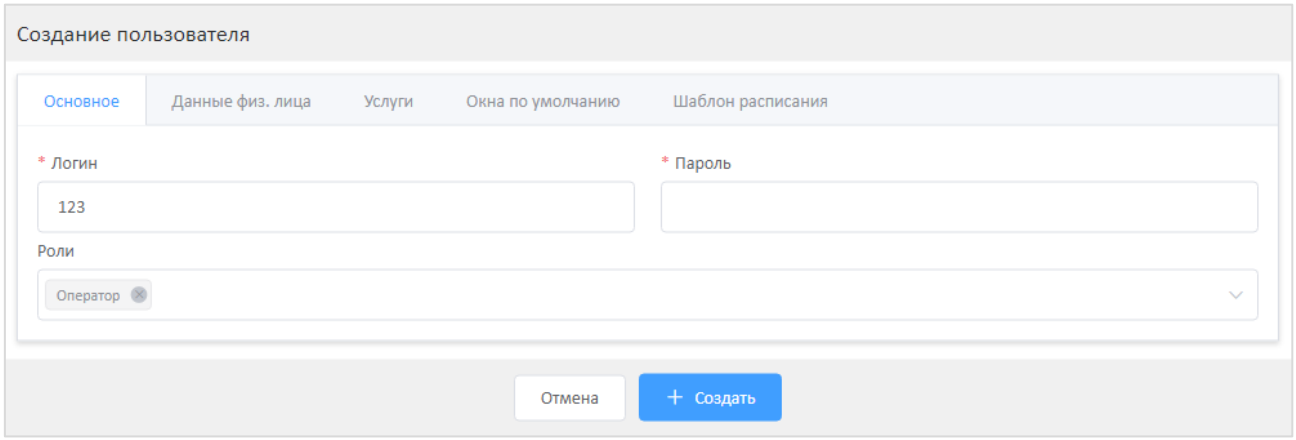


Рисунок 14 – Окно «Создание пользователя», роль – «Оператор»

На вкладке «Услуги» (Рисунок 15) следует сформировать перечень услуг, которые уполномочен оказывать оператор. Для добавления услуги необходимо нажать кнопку , при этом откроется окно «Выбор услуги». В перечне услуг необходимо отметить выбранные услуги и нажать кнопку «Добавить выбранные».

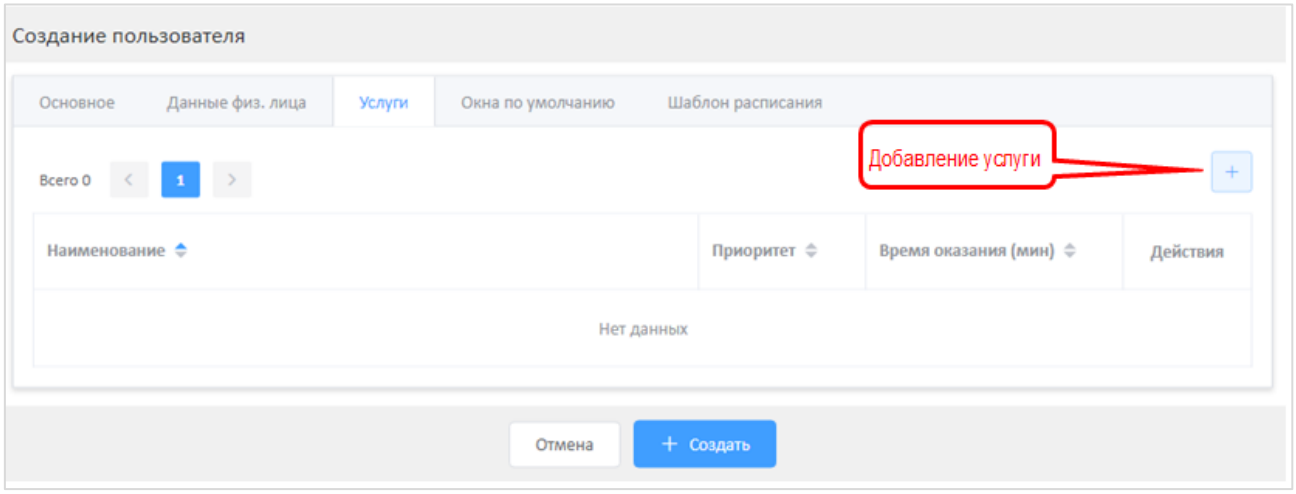


Рисунок 15 – Окно «Создание пользователя», вкладка «Услуги»

На вкладке «Окна по умолчанию» вводится информация об окнах, в которых работает оператор.

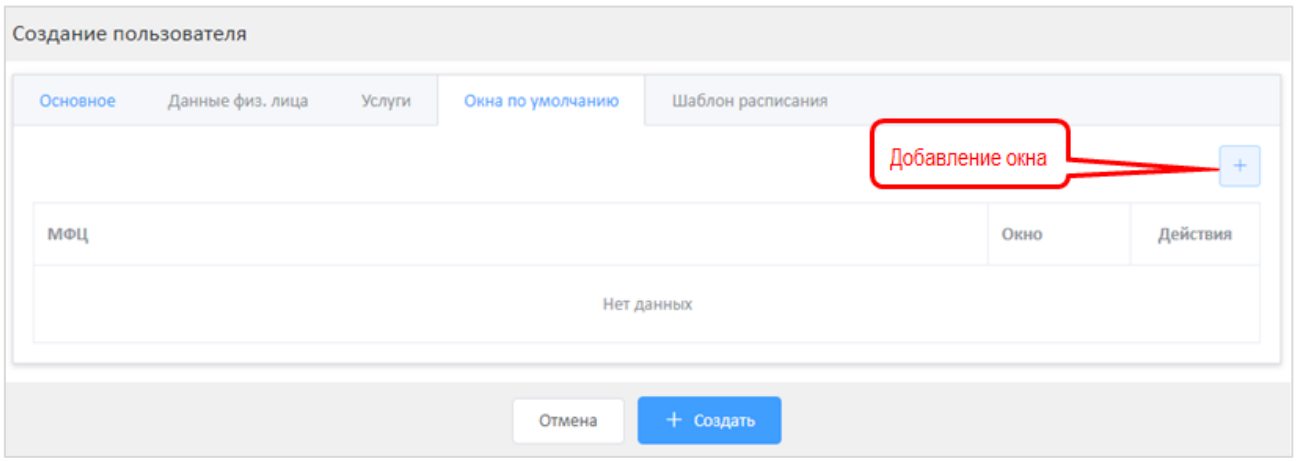


Рисунок 16 – Окно «Создание пользователя», вкладка «Окна по умолчанию»

Для добавления окна оператора следует нажать кнопку +, при этом откроется окно «Выбор МФЦ и окна» (Рисунок 17). Предварительно должна быть выполнена операция по созданию и настройке МФЦ (см. п. 4.3.4.1).

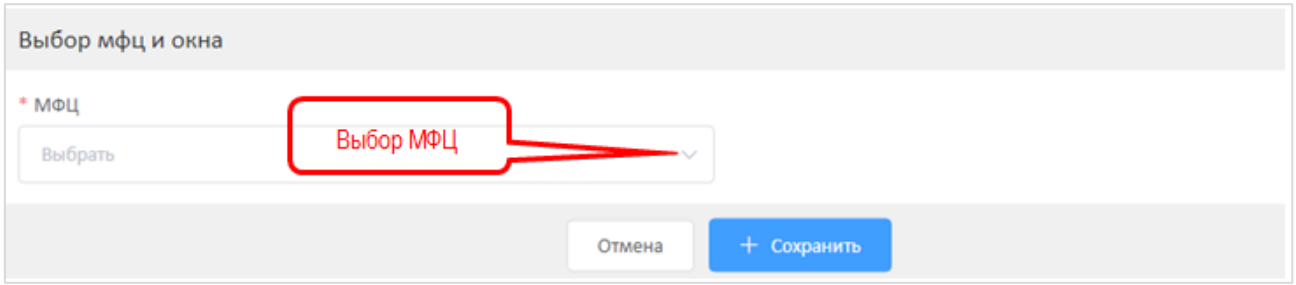


Рисунок 17 – Окно «Выбор МФЦ и окна», выбор МФЦ

После выбора МФЦ из выпадающего списка появится поле «Окно» (Рисунок 18), в котором номер окна выбирается из выпадающего списка. После

внесения данных на вкладке «Окна по умолчанию» необходимо нажать кнопку «Сохранить».

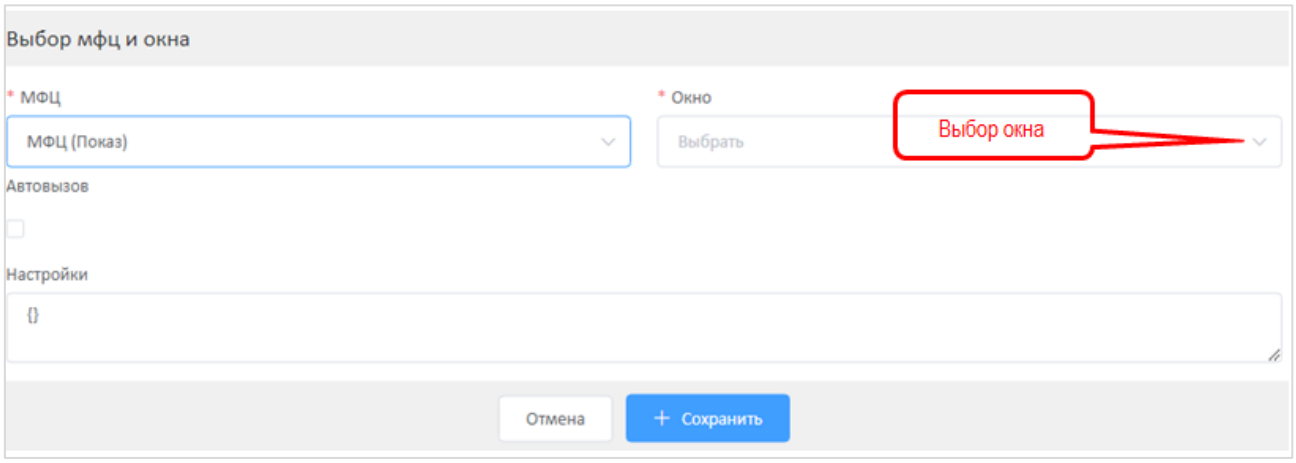


Рисунок 18 – Окно «Выбор МФЦ и окна», выбор окна

На вкладке «Шаблон расписания» (Рисунок 19) необходимо выбрать шаблон расписания из выпадающего списка. Предварительно должны быть созданы шаблоны расписания (см. п. 4.3.5.2).

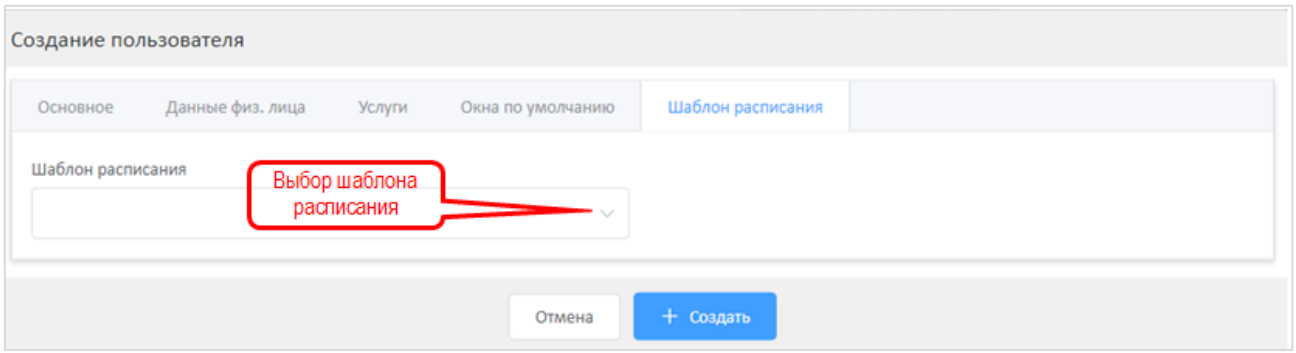


Рисунок 19 – Окно «Создание пользователя», вкладка «Шаблон расписания»

После внесения данных на вкладках в окне «Создание пользователя» необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции будет создана новая учетная запись пользователя, которую можно редактировать или удалить.

4.3.2.2 Редактирование учетной записи

Для редактирования учетной записи пользователя необходимо в окне «Пользователи» выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования  (Рисунок 9). В открывшемся окне «Редактирование пользователя» (Рисунок 20) следует внести новые данные и нажать кнопку

«Сохранить». Порядок внесения изменений в окне «Редактирование пользователя» аналогичен порядку создания учетной записи (см. п. 4.3.2.1).

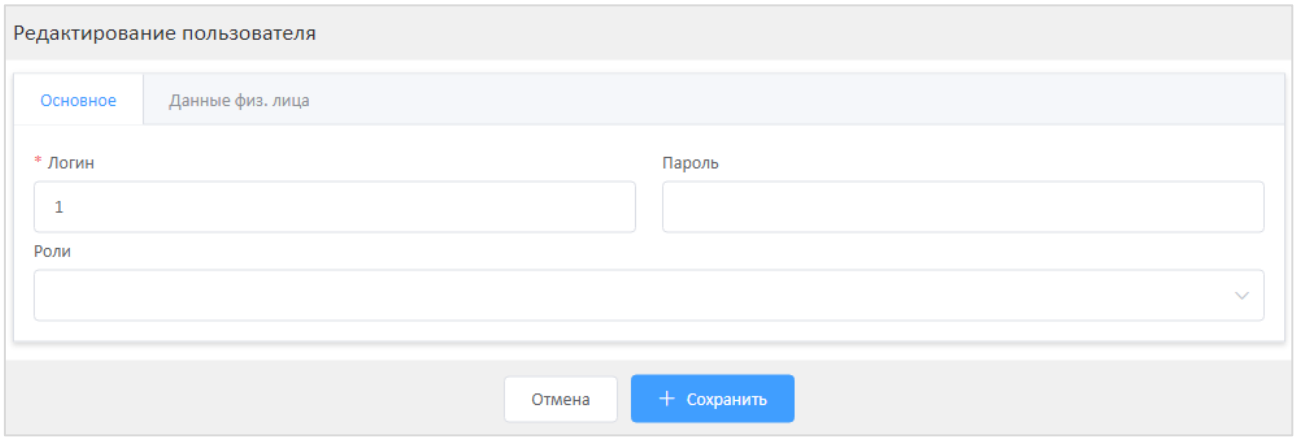


Рисунок 20 – Окно «Редактирование пользователя»

Ввод данных в окне «Редактирование пользователя» осуществляется в порядке, аналогичном порядку создания учетной записи (см. п. 4.3.2.1).

4.3.2.3 Удаление учетной записи

Для удаления учетной записи пользователя необходимо в окне «Пользователи» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления (Рисунок 9). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 21), в котором следует подтвердить удаление пользователя нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

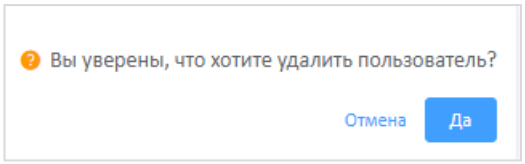


Рисунок 21 – Окно подтверждения удаления пользователя

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении пользователя, выбранная учетная запись будет удалена.

4.3.3 Формирование перечня услуг

При переходе в раздел «Услуги» основного меню открывается окно (Рисунок 22), в котором отображается перечень услуг с указанием наименования, приоритета, времени оказания услуги.

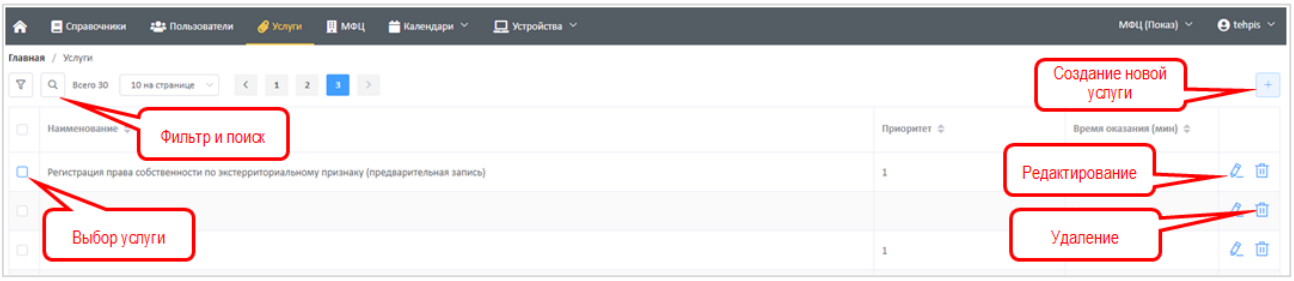


Рисунок 22 – Окно «Услуги»

В окне «Услуги возможно выполнение следующих операций:

– создание новой услуги;

– добавление услуг в папку;

– редактирование, удаление услуги.

4.3.3.1 Создание услуги

Для создания новой услуги необходимо в основном меню перейти в раздел «Услуги» и нажать кнопку создания услуги + в правом верхнем углу окна (Рисунок 22). Открывается окно «Создание услуги» (Рисунок 23, Рисунок 24), в котором следует внести информацию об услуге на вкладках «Основное», «Дополнительно», «Настройки», «Папки». Для просмотра в окне «Создание услуги» используется вертикальная полоса прокрутки.

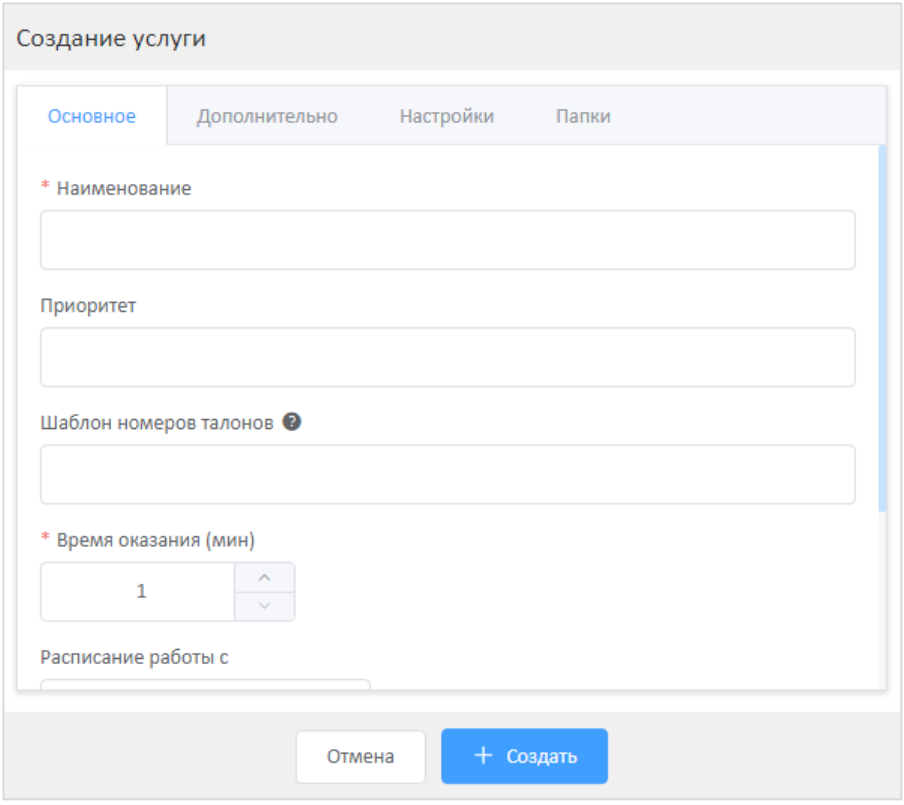


Рисунок 23 – Окно «Создание услуги», часть 1

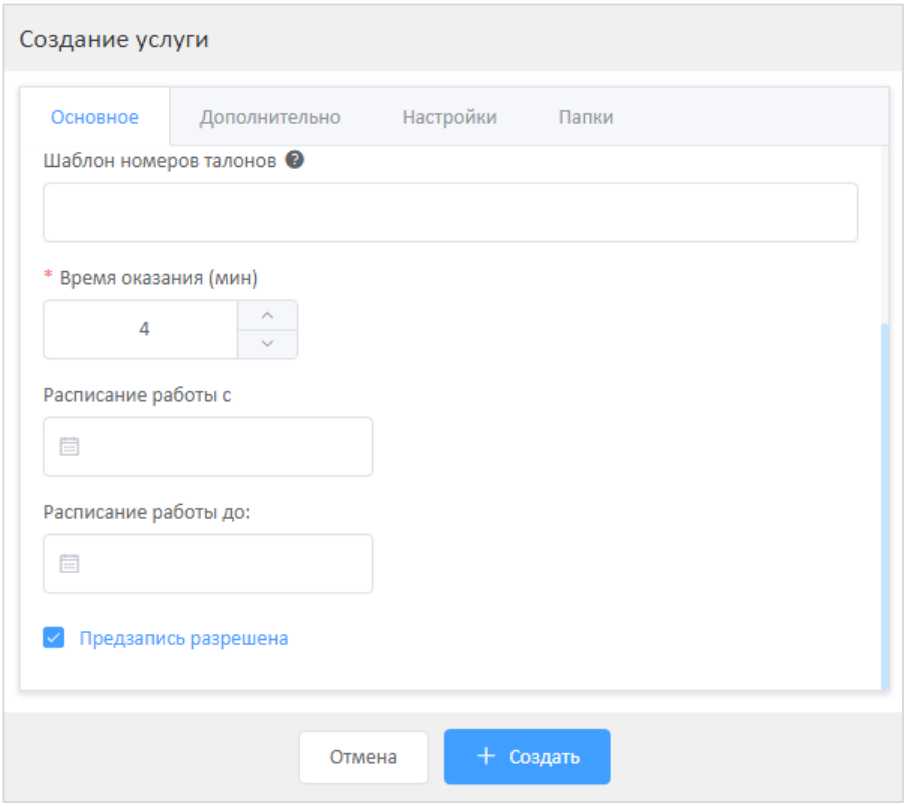


Рисунок 24 – Окно «Создание услуги», часть 2

На вкладке «Основное» необходимо внести следующую информацию об услуге:

– наименование услуги;
– приоритет;
– шаблон номеров талонов;
– время оказания услуги;
– период действия услуги;
– разрешение предварительной записи.

Для указания периода действия услуги (если установлен) используется календарь, который открывается при переходе в поле «Расписание работы» (Рисунок 25).

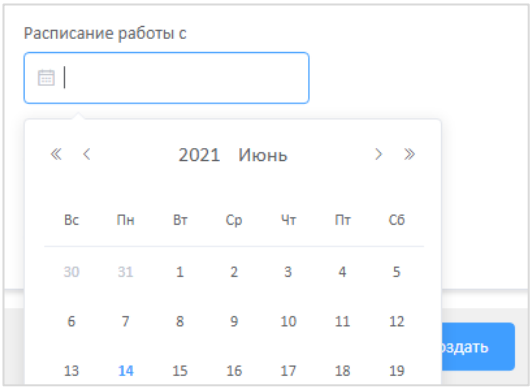


Рисунок 25 – Окно «Создание услуги», поле ввода даты

На вкладке «Дополнительно» (Рисунок 26) вводится информация об отображении на терминале экрана выбора количества дел перед получением талона, форма для предварительной записи.

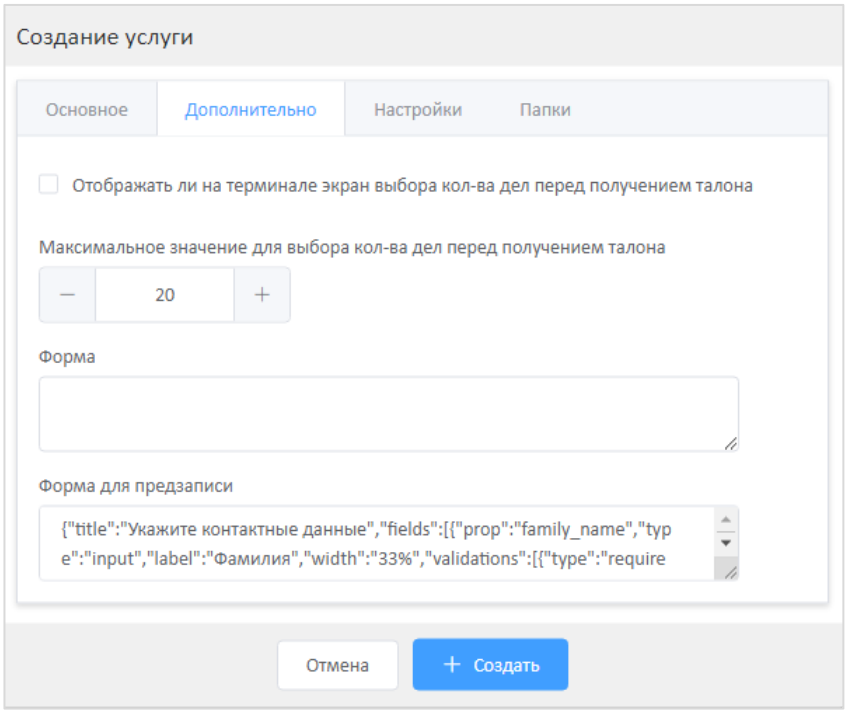


Рисунок 26 – Окно «Создание услуги», вкладка «Дополнительно»

На вкладке «Настройки» (Рисунок 27) следует сделать отметки о требованиях при получении талона предварительной записи указать:

– фамилию, имя, отчество заявителя;

– номер телефона;

– адрес электронной почты.

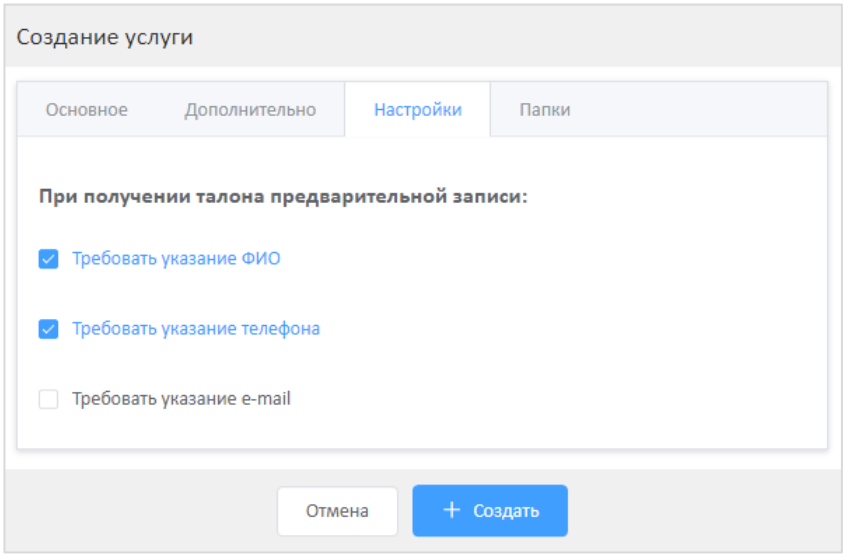


Рисунок 27– Окно «Создание услуги», вкладка «Настройки»

На вкладке «Папки» (Рисунок 28) следует отметить папки, в которые будет добавлена создаваемая услуга, для отображения услуг на экране терминала.

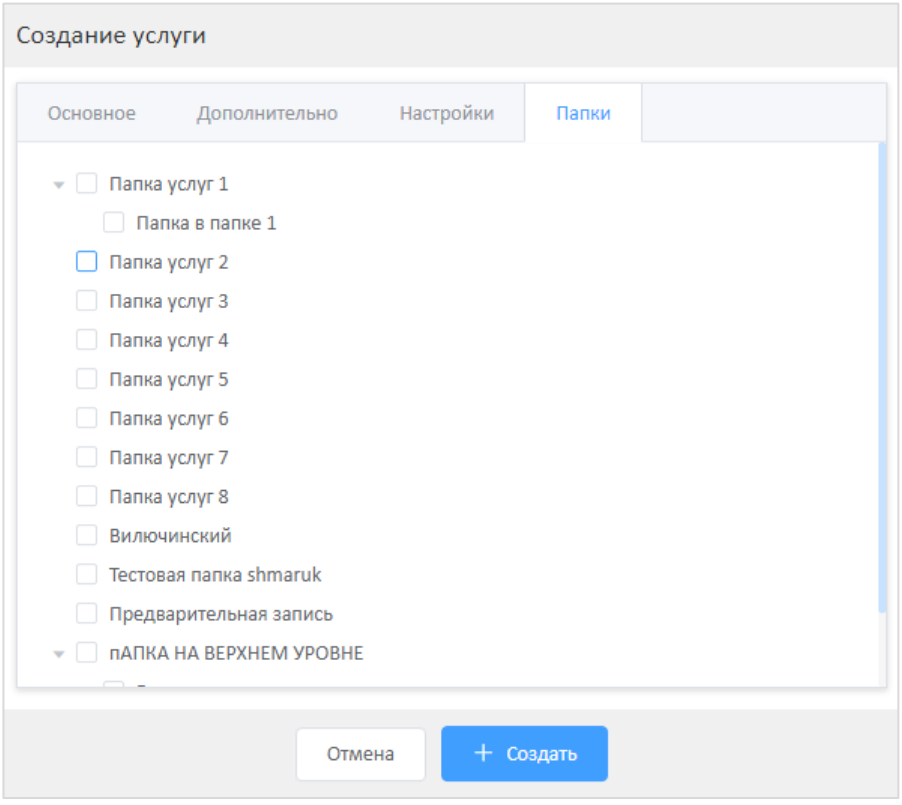


Рисунок 28– Окно «Создание услуги», вкладка «Папки»

После внесения данных на вкладках в окне «Создание услуги» необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции будет создана новая запись в перечне услуг, которую можно редактировать или удалить.

4.3.3.2 Редактирование услуги

Для редактирования услуги необходимо в окне «Услуги» выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования  (Рисунок 22). В открывшемся окне «Редактирование услуги» (Рисунок 29) следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить».

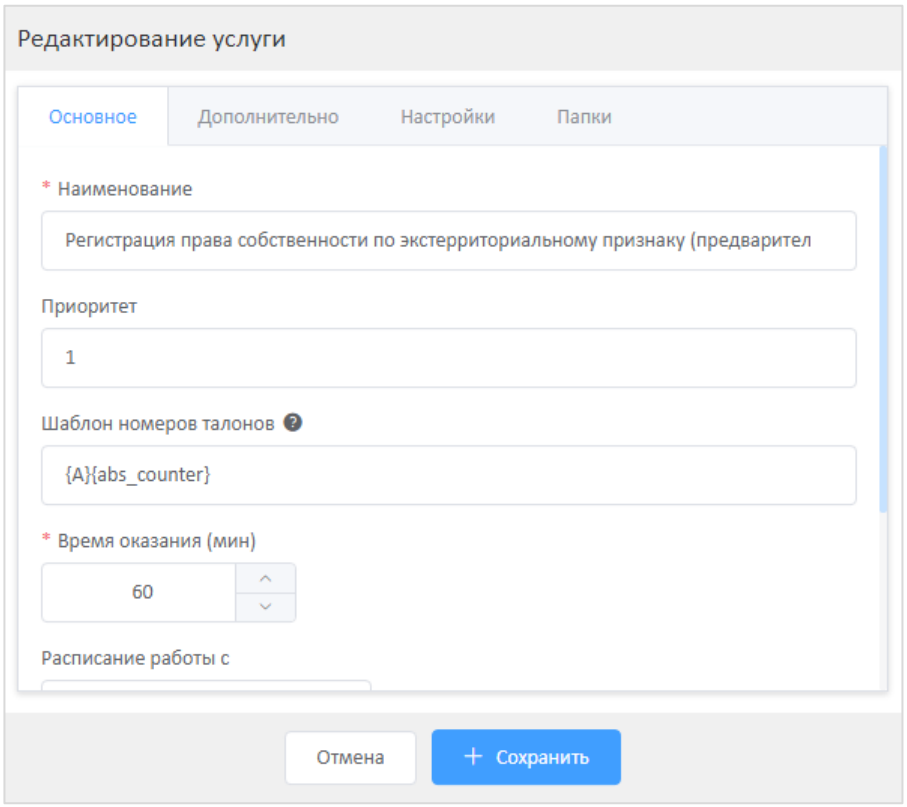


Рисунок 29 – Окно «Редактирование услуги»

Порядок внесения данных в окне «Редактирование услуги» аналогичен порядку создания услуги (см. п. 4.3.3.1).

4.3.3.3 Добавление услуг в папки

Для добавления нескольких услуг в папку необходимо в окне «Услуги» (Рисунок 22) сделать отметку в начале строки с наименованием выбранной услуги. При этом в верхнем правом углу окна появляется кнопка «Добавить выбранные услуги в папки» (Рисунок 30).

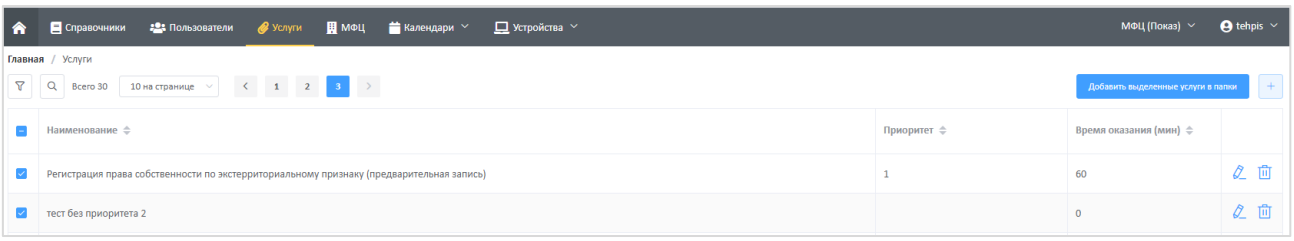


Рисунок 30 – Окно «Услуги», добавление услуг в папки

При нажатии кнопки «Добавить выбранные услуги в папки» открывается окно», в котором следует отметить нужные папки и нажать кнопку «Добавить в папки».

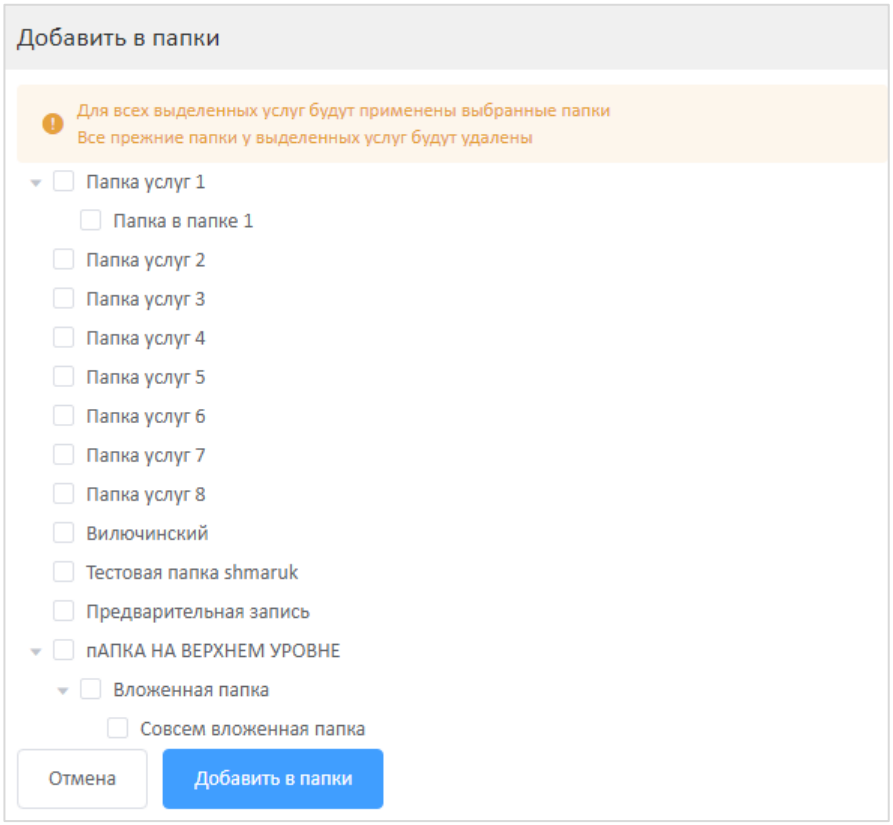


Рисунок 31 – «Окно «Добавить в папки»

В результате выполнения операции все выбранные услуги будут перемещены в указанные папки, при этом настройки папок, выполненные при создании или редактировании услуг, будут отменены.

4.3.3.4 Удаление услуги

Для удаления услуги необходимо в окне «Услуги» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления  (Рисунок 22). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 32), в котором следует подтвердить удаление услуги нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

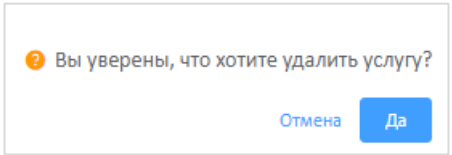


Рисунок 32 – Окно подтверждения удаления услуги

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении услуги, выбранная услуга будет удалена.

4.3.4 Формирование перечня МФЦ

При переходе в раздел «МФЦ» основного меню открывается окно (Рисунок 33), в котором отображается перечень МФЦ (подразделений, филиалов МФЦ) с указанием наименования и адреса.

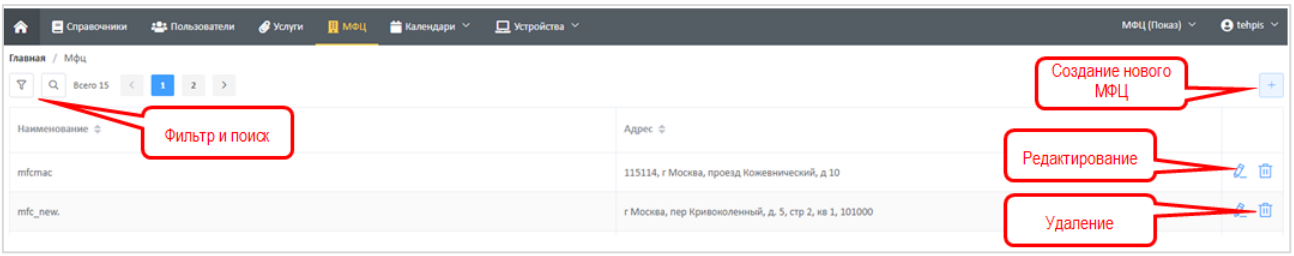


Рисунок 33 – Окно «МФЦ»

В окне «МФЦ» возможно выполнение следующих операций:

– создание нового МФЦ;
– редактирование МФЦ;
– удаление МФЦ.

4.3.4.1 Создание МФЦ

Для создания нового МФЦ необходимо в основном меню перейти в раздел «МФЦ» и нажать и нажать кнопку + в правом верхнем углу окна (Рисунок 33). Открывается окно «Создание МФЦ» (Рисунок 34), в котором следует внести информацию на вкладках «Основное», «Услуги», «Режим работы», «Окна», «Предзапись», «Шаблоны», «Настройки».

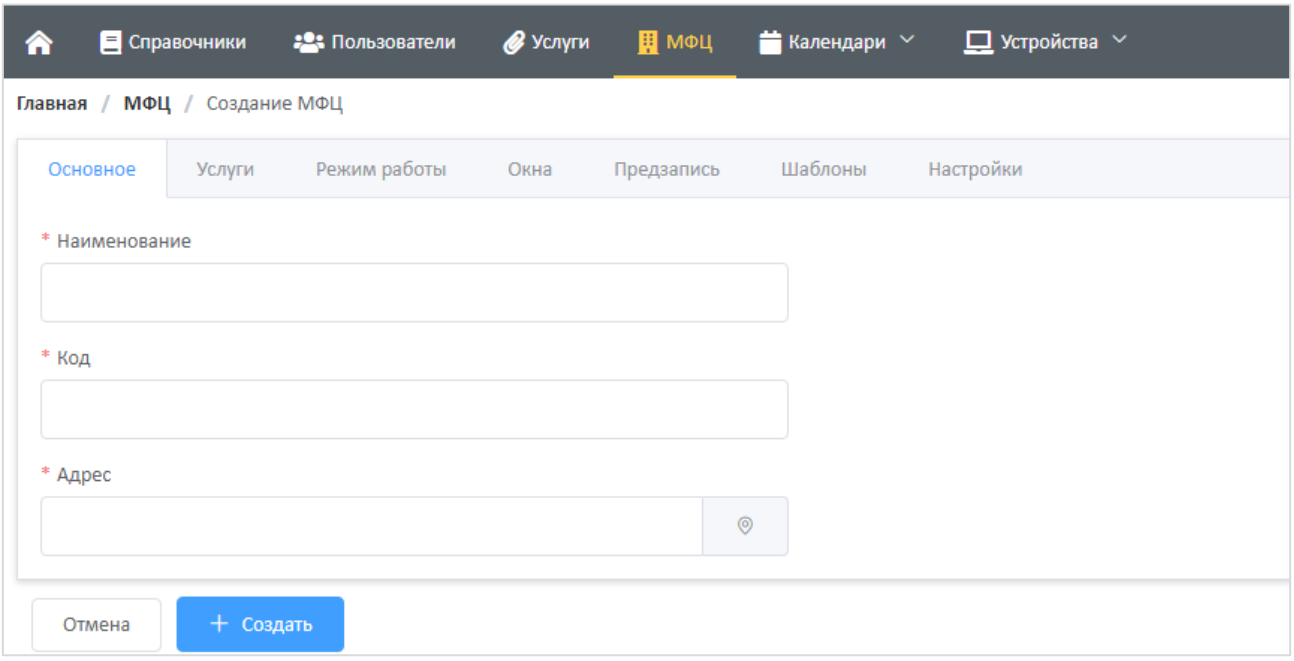


Рисунок 34 – Окно «Создание МФЦ»

На вкладке «Основное» необходимо указать наименование МФЦ, код, адрес МФЦ (обязательные поля). При переходе в поле «Адрес» открывается окно (Рисунок 35), в котором следует указать адрес МФЦ.

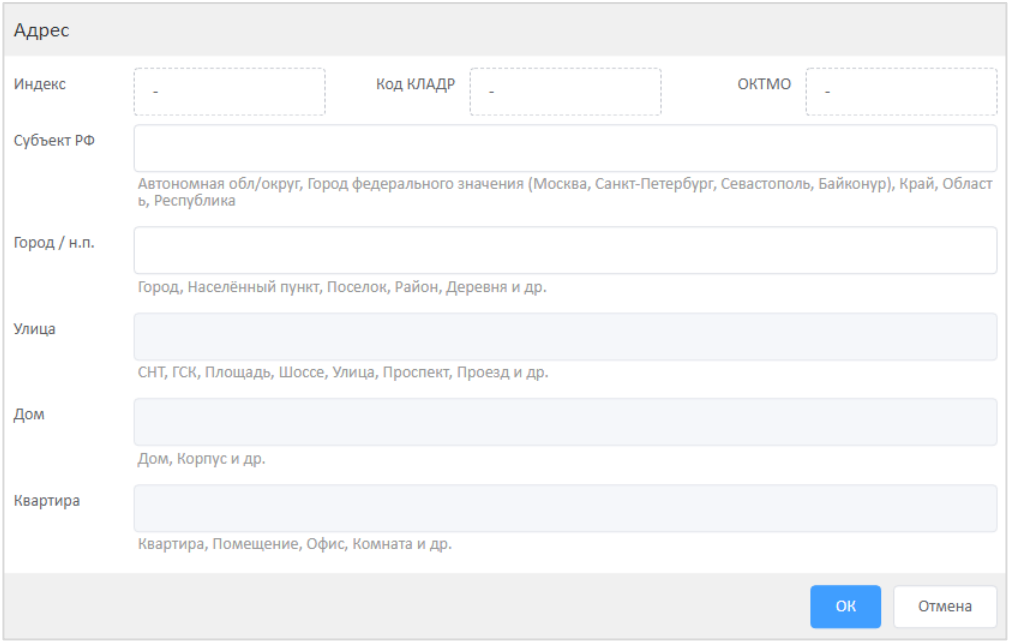


Рисунок 35 – Окно ввода адреса

На вкладке «Услуги» (Рисунок 36) формируется перечень услуг, которые предоставляются в МФЦ. Для добавления услуг следует нажать кнопку + в правом верхнем углу окна.

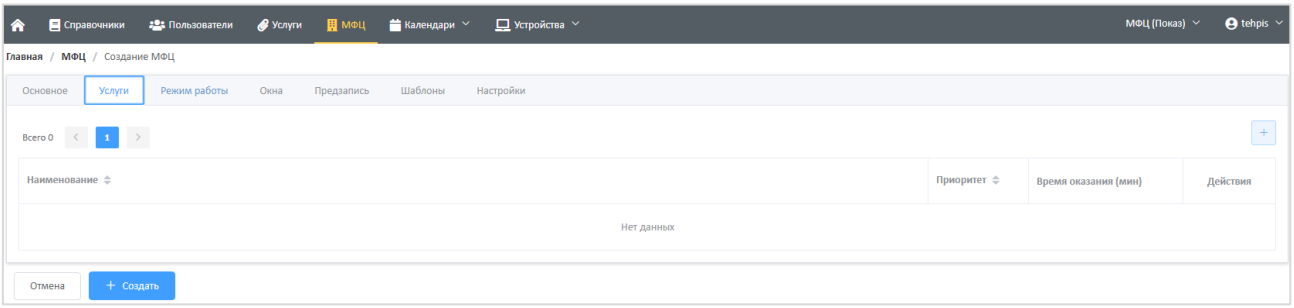


Рисунок 36 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Услуги»

Открывается окно «Выбор услуги» (Рисунок 37), в котором надо отметить услуги из перечня и нажать кнопку «Добавить выбранные». Предварительно должен быть сформирован перечень услуг (см. п. 4.3.3.1).

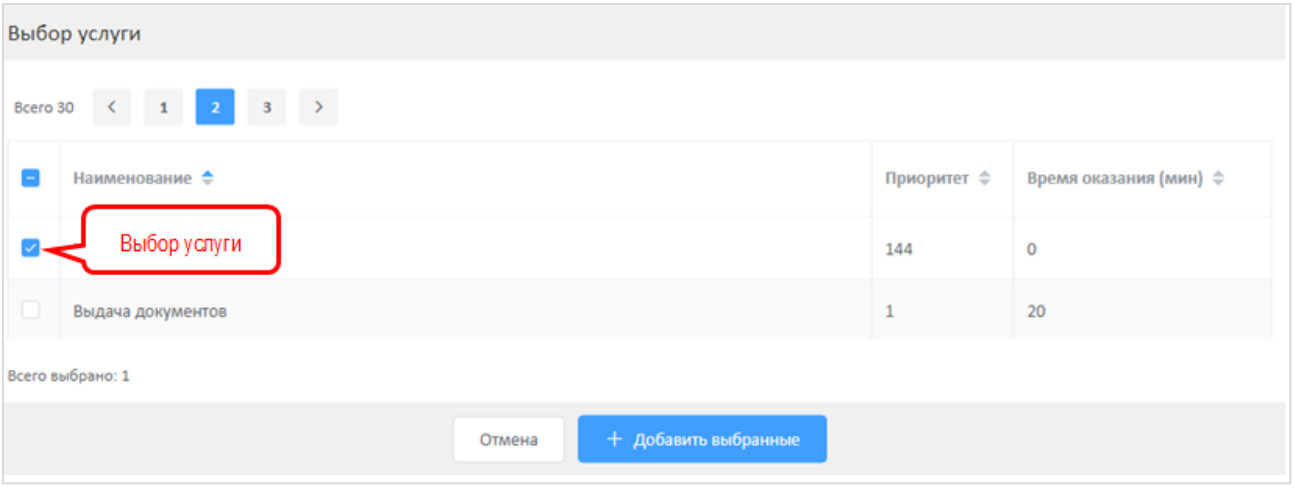


Рисунок 37 – Окно «Выбор услуги»

В результате на вкладке «Услуги» будет отображаться перечень выбранных услуг. Для удаления услуги из перечня необходимо нажать значок удаления в конце строки, при этом появится окно подтверждения операции (Рисунок 38), в котором следует подтвердить удаление связи услуги с МФЦ нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

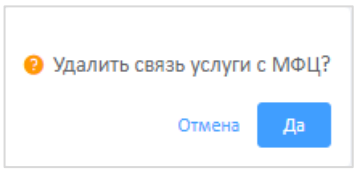


Рисунок 38 – Окно подтверждения удаления связи услуги с МФЦ

На вкладке «Режим работы» (Рисунок 39) для ввода расписания работы МФЦ необходимо указать с помощью календаря период действия расписания. График работы МФЦ можно выбрать из выпадающего списка, предварительно должны быть созданы шаблоны расписания (см. п. 4.3.5.2). Для добавления

нового графика работы вручную следует нажать кнопку + и ввести время начала и окончания рабочего времени. Для сохранения данных необходимо нажать кнопку «Применить».

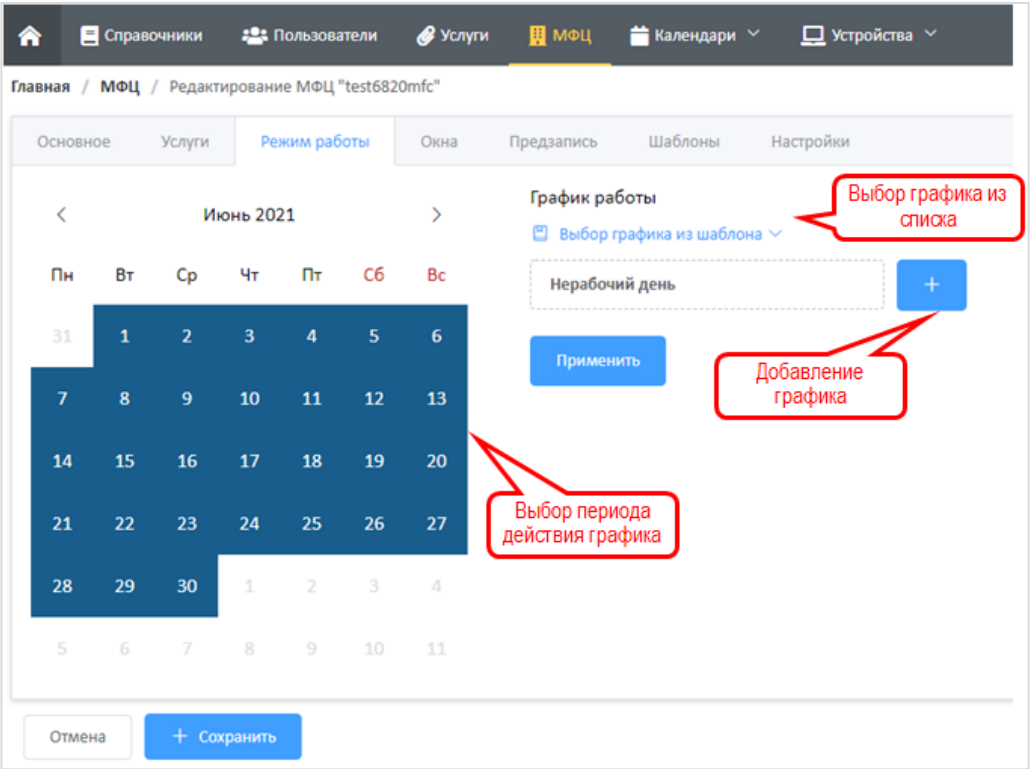


Рисунок 39 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Режим работы»

На вкладке «Окна» (Рисунок 40) вводится информация об окнах МФЦ.

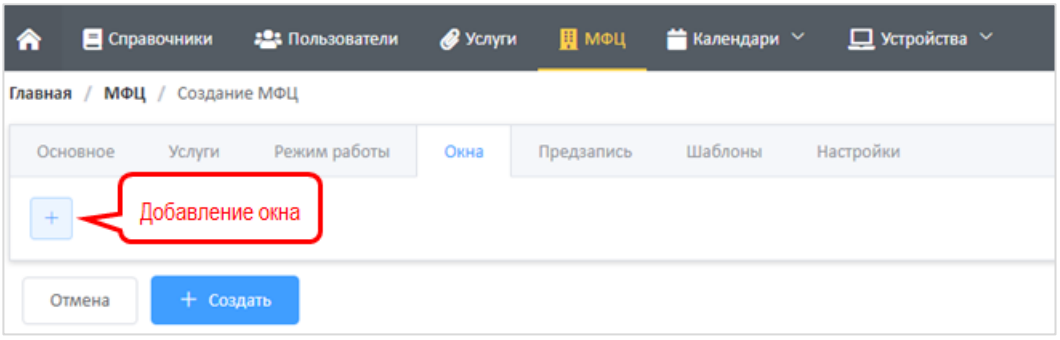


Рисунок 40 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Окна»

Для добавления окна следует нажать кнопку +, при этом открывается окно «Создание окна» (Рисунок 41), в котором необходимо ввести номер окна, выбрать из перечня услуги, которые предоставляются в окне, и нажать кнопку «Создать окно». Предварительно необходимо прикрепить услуги к МФЦ на вкладке «Услуги».

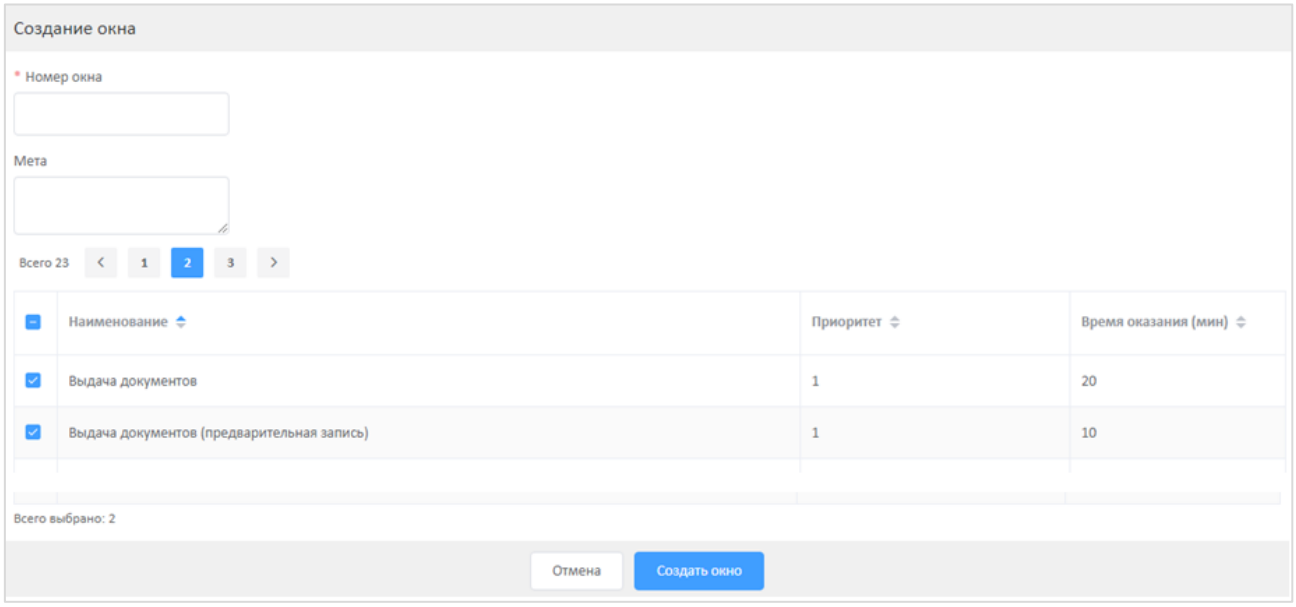


Рисунок 41 – Окно «Создание окна»

В результате выполнения операции на вкладке «Окна» будет отображаться созданное окно и перечень прикрепленных к окну услуг (Рисунок 42). Записи перечня окон можно редактировать или удалить.

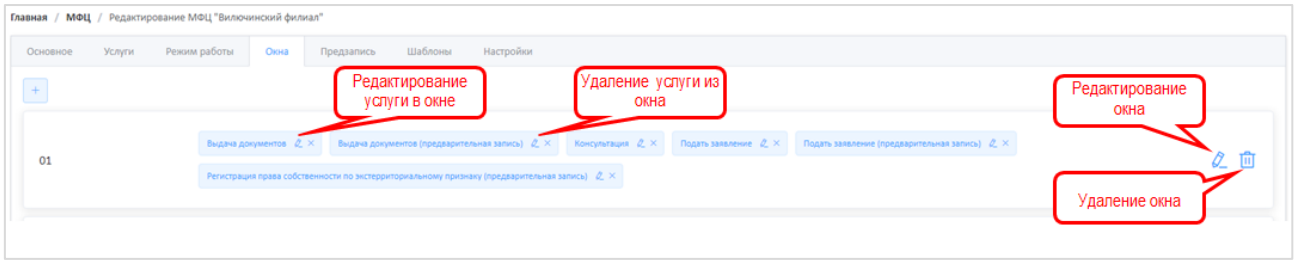


Рисунок 42 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Окна»

В поле с наименованием услуги, прикрепленной к окну, можно редактировать или удалить услугу, используя соответствующие значки.

На вкладке «Предзапись» (Рисунок 43) вводится информация о параметрах предварительной записи в МФЦ:

– срок действия предварительной записи;
– максимальный срок предварительной записи;
– максимальное количество талонов предварительной записи в день;
– максимальное количество талонов предварительной записи в процентах от общего количества талонов.

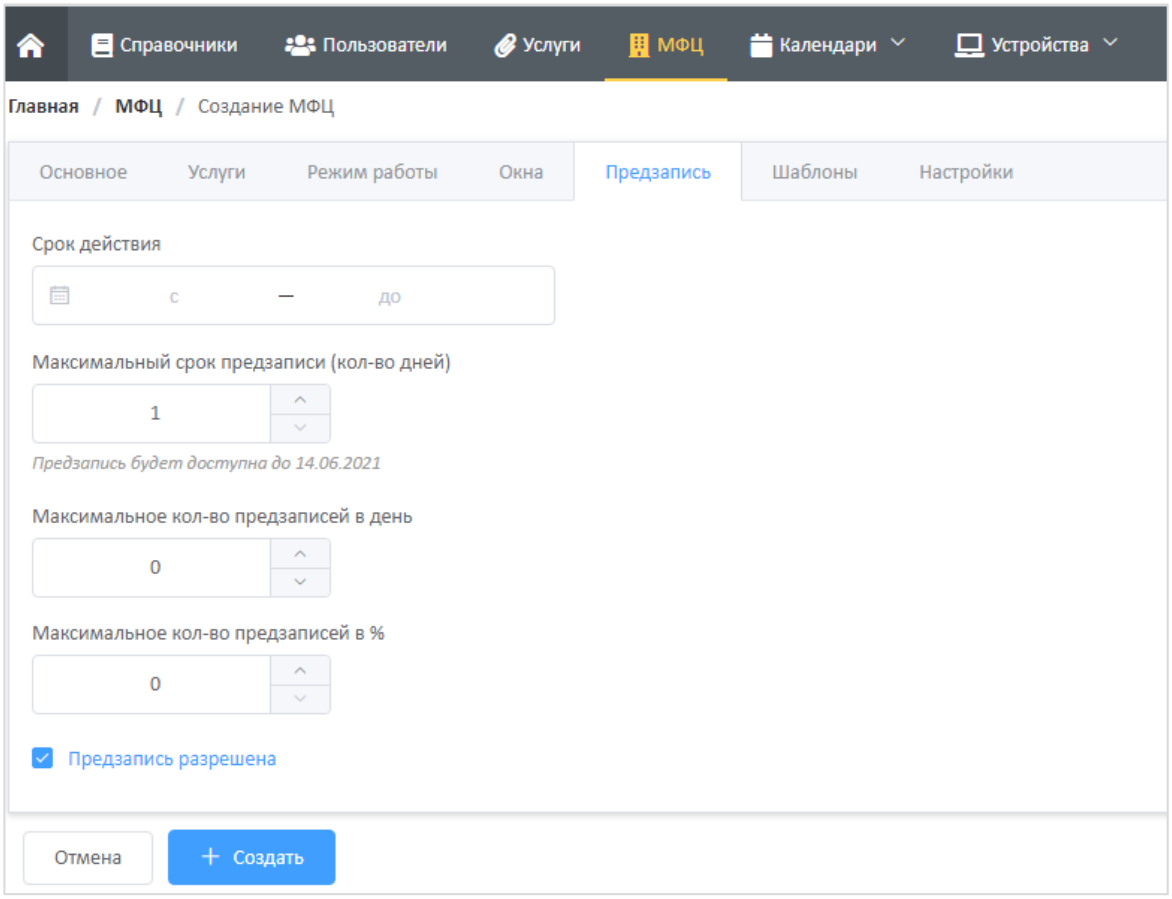


Рисунок 43 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Предзапись»

На вкладке «Шаблоны» (Рисунок 44) необходимо внести информацию о шаблонах талонов электронной очереди и нажать кнопку «Создать».

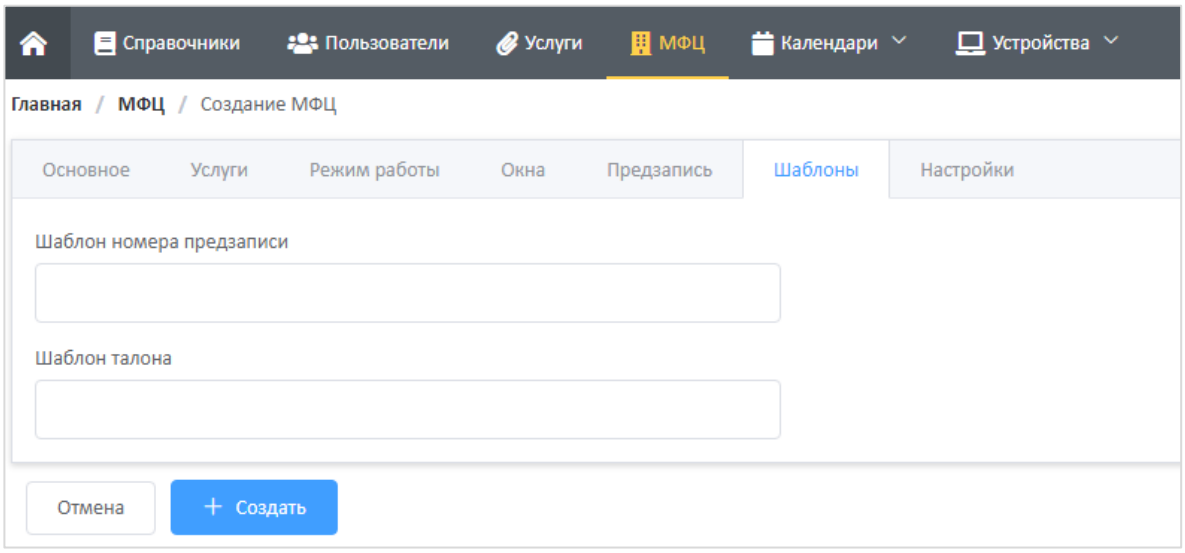


Рисунок 44 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Шаблоны»

На вкладке «Настройки» (Рисунок 45) вводится следующая информация:

– адрес МФЦ, отображаемый на талоне электронной очереди;
– режим работы МФЦ, отображаемы на терминале при оформлении предварительной записи.

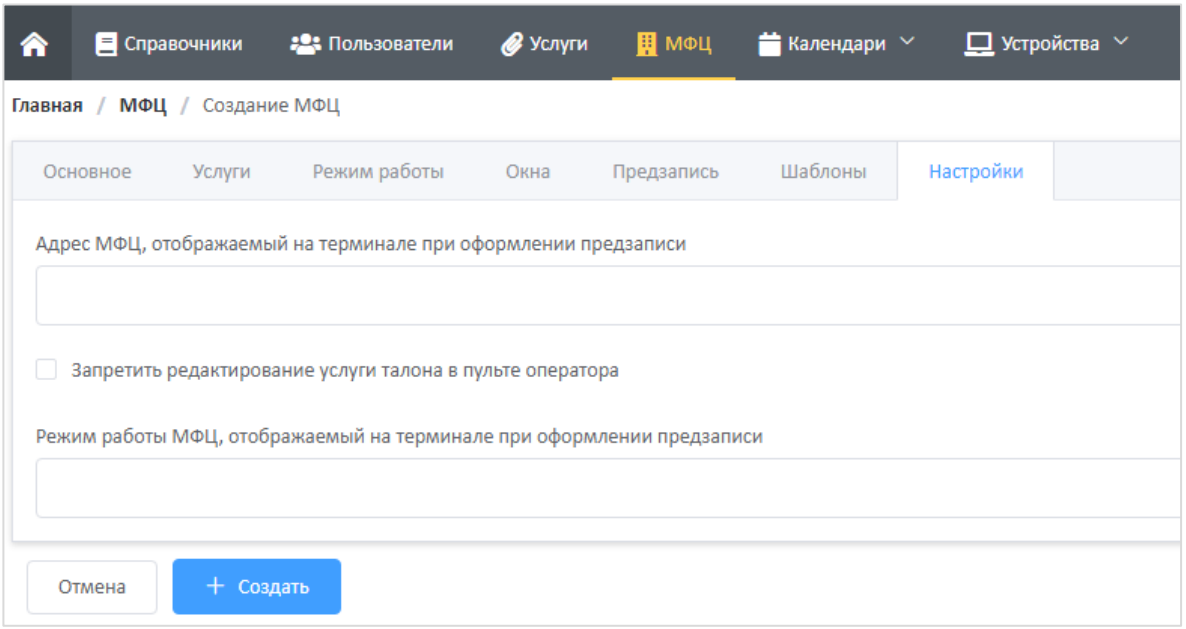


Рисунок 45 – Окно «Создание МФЦ», вкладка «Настройки»

После завершения ввода данных на вкладках в окне «Создание МФЦ» необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции будет создана новая запись в перечне МФЦ, которую можно редактировать или удалить.

4.3.4.2 Редактирование МФЦ

Для редактирования записи МФЦ необходимо в окне «МФЦ» выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования  (Рисунок 33). В открывшемся окне «Редактирование МФЦ» (Рисунок 46) следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить».

Внесение данных в окне «Редактирование МФЦ» осуществляется в порядке, аналогичном порядку создания нового МФЦ (см. п. 4.3.4.1).

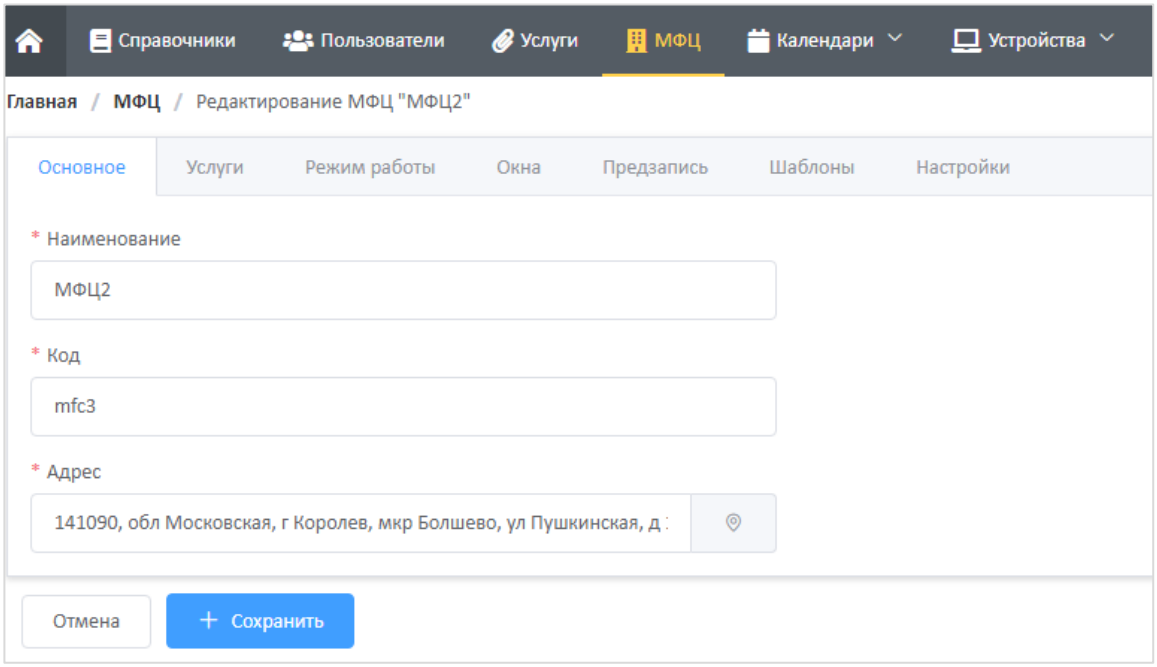


Рисунок 46 – Окно «Редактирование МФЦ»

4.3.4.3 Удаление МФЦ

Для удаления записи МФЦ необходимо в окне «МФЦ» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления (Рисунок 33). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 47), в котором следует подтвердить удаление МФЦ нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

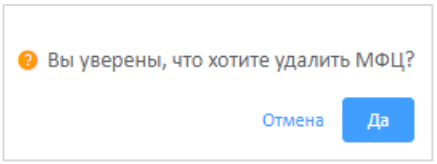


Рисунок 47 – Окно подтверждения удаления МФЦ

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении МФЦ, выбранная запись МФЦ будет удалена.

4.3.5 Управление календарями

4.3.5.1 Календари

При переходе в основном меню в подраздел «Календари» раздела «Календари» открывается окно (Рисунок 48), в котором отображается расписание работы сотрудников (операторов).

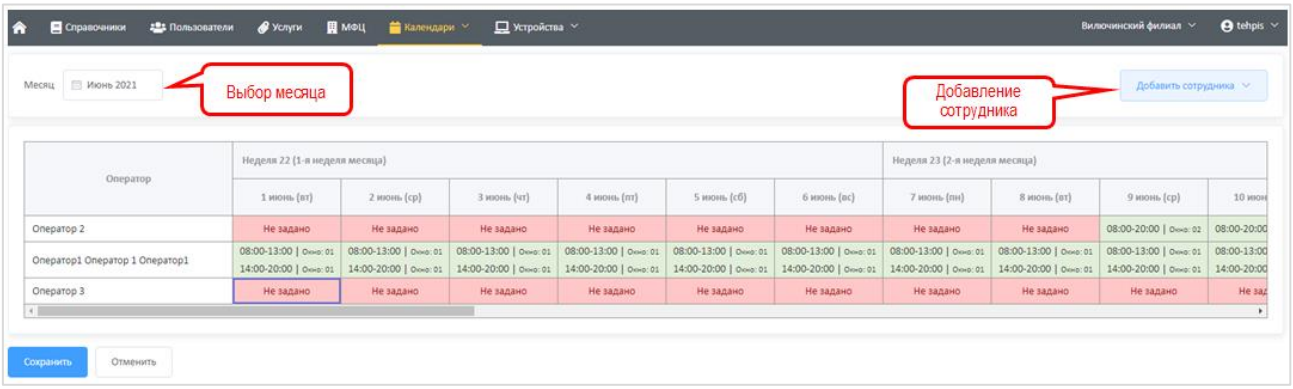


Рисунок 48 – Окно «Календари»

Для формирования расписания необходимо в поле «Месяц» выбрать нужный месяц из календаря. Для того чтобы добавить сотрудника в список, надо нажать кнопку «Добавить сотрудника» и выбрать фамилию сотрудника из выпадающего списка. В списке отображаются сотрудники, выполняющие роль «оператор», которые предварительно были зарегистрированы с указанием МФЦ и окна по умолчанию (см. п. 4.3.2.1).

Для ввода данных о расписании работы сотрудника необходимо в поле с выбранной датой нажать левую кнопку мыши и выбрать из выпадающего меню способ ввода данных (Рисунок 49).

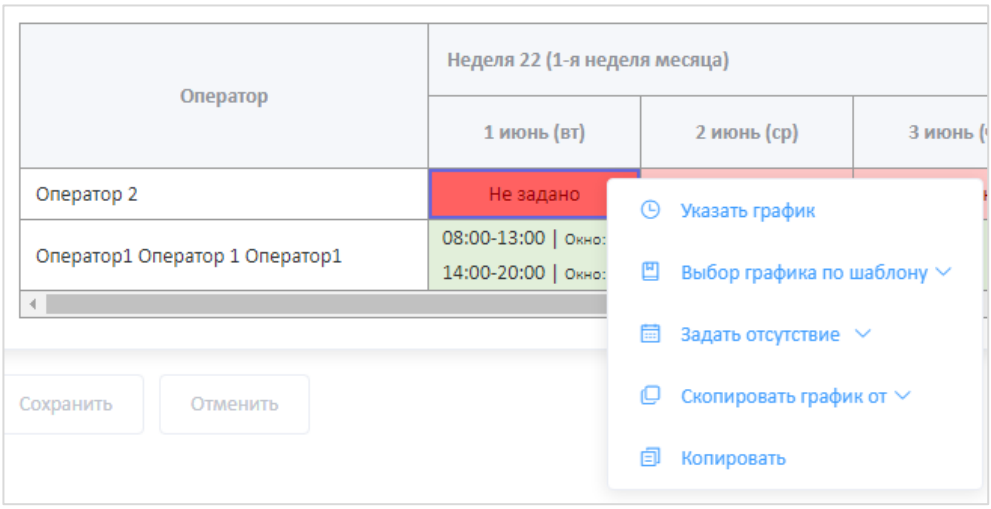


Рисунок 49 – Ввод данных расписания

При выборе способа «Указать график» открывается окно (Рисунок 50), в котором следует нажать кнопку +, ввести вручную время начала и окончания работы и нажать кнопку «Сохранить».

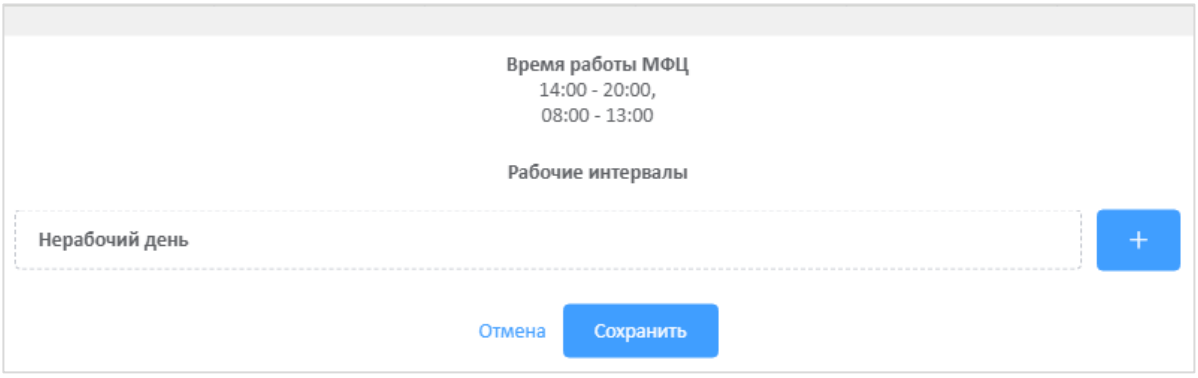


Рисунок 50 – Окно ввода графика работы

При выборе способа «Выбрать график по шаблону» открывается перечень доступных шаблонов, в котором следует выбрать наименование нужного шаблона. В расписание будут внесены данные из выбранного шаблона. Предварительно должны быть созданы шаблоны расписания (см. п. 4.3.5.2);

При выборе способа «Скопировать график от…» открывается список операторов, для которых сформировано расписание. При выборе оператора из списка данные расписания будут скопированы.

В расписании можно указать причину отсутствия сотрудника (отпуск, больничный, стажировка), выбрав «Задать отсутствие».

Внесенные в расписание данные доступны для редактирования. После ввода данных в выпадающем меню становятся доступны функции «Указать окно», «Копировать», «Очистить график» (Рисунок 51).

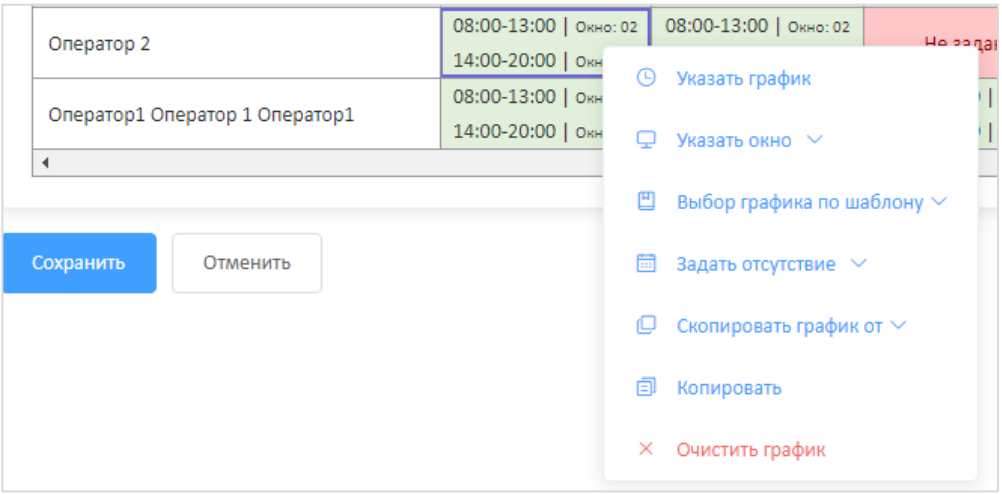


Рисунок 51 – Окно редактирования данных расписания

При выборе «Указать окно» открывается список доступных окон, в котором следует выбрать нужное. Данные расписания можно скопировать и

вставить в нужное поле. При выборе «Очистить график» данные в выбранном поле будут удалены.

После завершения ввода данных расписания необходимо нажать кнопку «Сохранить». В результате выполнения операции будет сформировано расписание работы сотрудников, которое используется при организации работы электронной очереди.

4.3.5.2 Шаблоны расписания

При переходе в подраздел «Шаблоны расписания» раздела «Календари» основного меню открывается окно (Рисунок 52), в котором отображается перечень созданных шаблонов расписания с указанием наименования, описания и интервалов времени работы.

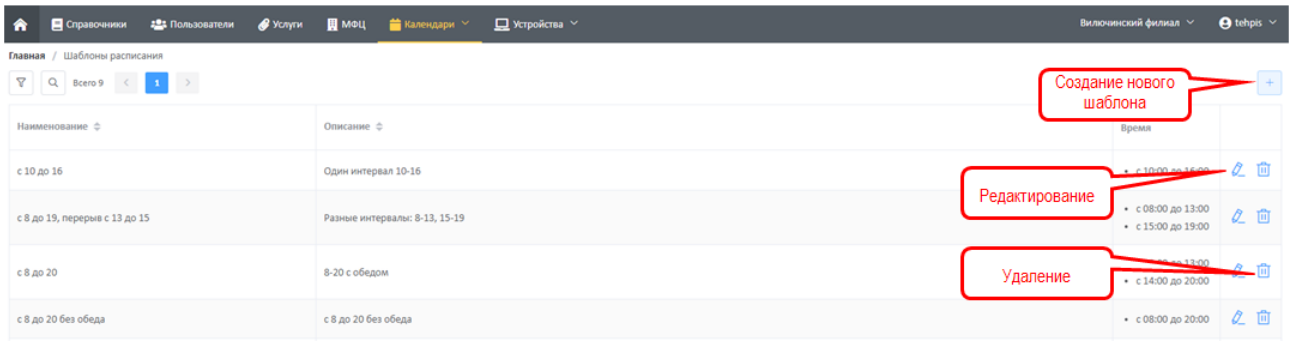


Рисунок 52 – Окно «Шаблоны расписания»

Для создания нового шаблона расписания необходимо в окне «Шаблоны расписания» нажать кнопку + в правом верхнем углу окна. Открывается окно «Создание шаблона» (Рисунок 53), в котором следует ввести наименование шаблона и краткое описание.

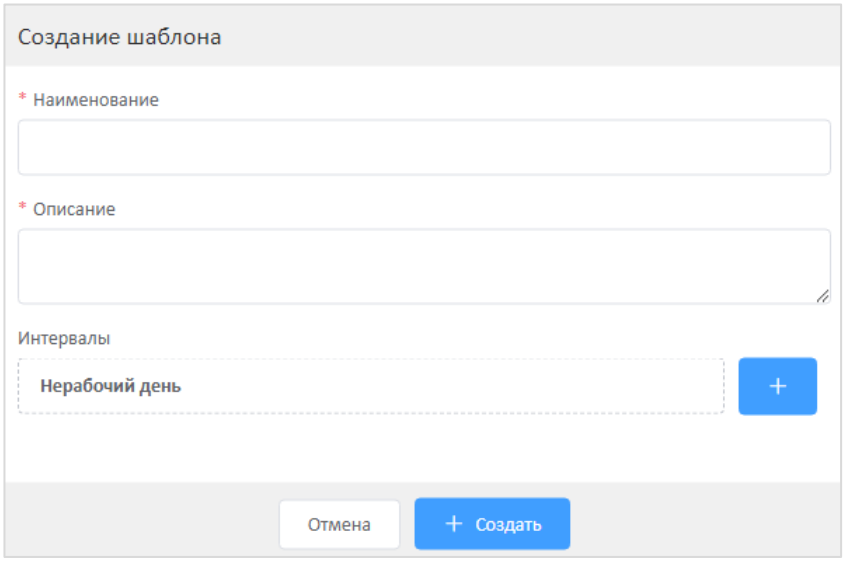


Рисунок 53 – Окно «Создание шаблона»

Для ввода интервалов времени надо нажать кнопку + и указать время начала и окончания работы, используя выпадающий список (Рисунок 54).

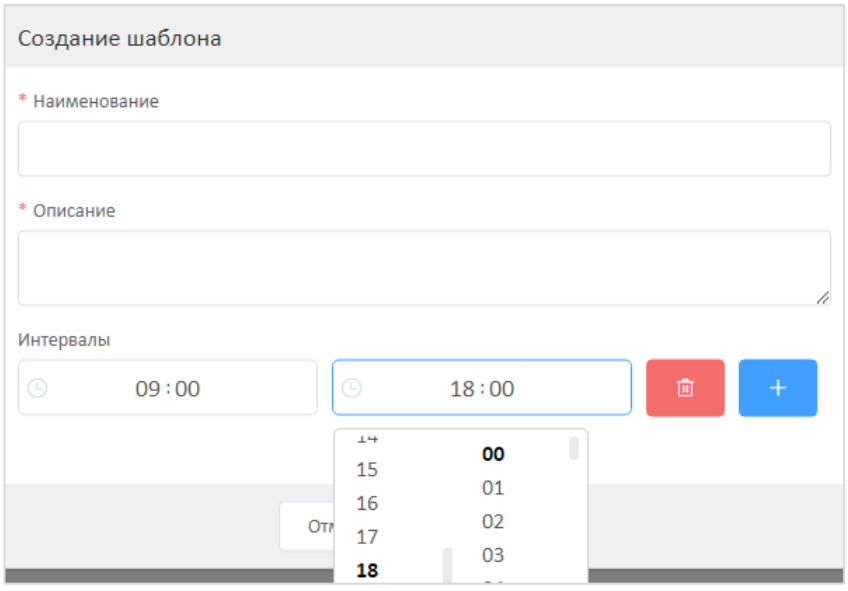


Рисунок 54 – Окно «Создание шаблона», ввод интервала времени

После завершения ввода данных необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции в перечне шаблонов расписания появится новая запись, которую можно редактировать или удалить.

Для редактирования шаблона расписания в окне «Шаблоны расписания» необходимо выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования (Рисунок 52). В открывшемся окне «Редактирование шаблона» следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить». Ввод данных осуществляется в порядке, аналогичном порядку создания шаблона.

Для удаления шаблона расписания необходимо в окне «Шаблоны расписания» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления  (Рисунок 52). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 55), в котором следует подтвердить удаление шаблона нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

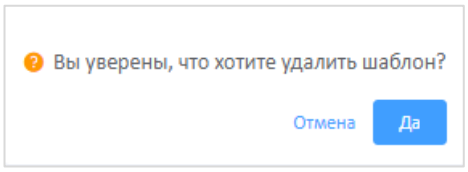


Рисунок 55 – Окно подтверждения удаления шаблона

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении шаблона, выбранный шаблон расписания будет удален.

4.3.6 Настройка устройств

4.3.6.1 Терминалы

При переходе в основном меню в подраздел «Терминалы» раздела «Устройства» открывается окно (Рисунок 56), в котором отображается информация о терминалах – номер терминала, наименование и адрес МФЦ, в котором размещен терминал.

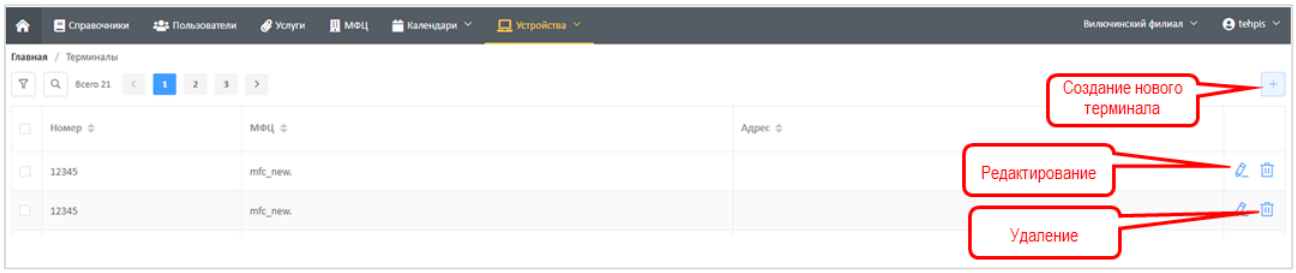


Рисунок 56 – Окно «Терминалы»

В окне «Терминалы» возможно выполнение следующих операций:

– создание терминала;

– редактирование;

– удаление.

Для создания нового терминала необходимо в окне «Терминалы» нажать кнопку  в правом верхнем углу окна (Рисунок 56). Открывается окно

«Создание терминала» (Рисунок 57), в котором следует внести информацию о терминале на вкадках «Основное», «Услуги», «Настройки».

На вкладке «Основное» необходимо ввести наименование терминала, выбрать в соответствующем поле из выпадающего списка наименование МФЦ, шаблон талона, указать максимальное количество талонов в день. После выбора МФЦ поле «Адрес» заполняется автоматически. Предварительно должна быть выполнена операция по созданию и настройке МФЦ (см. п. 4.3.4.1).

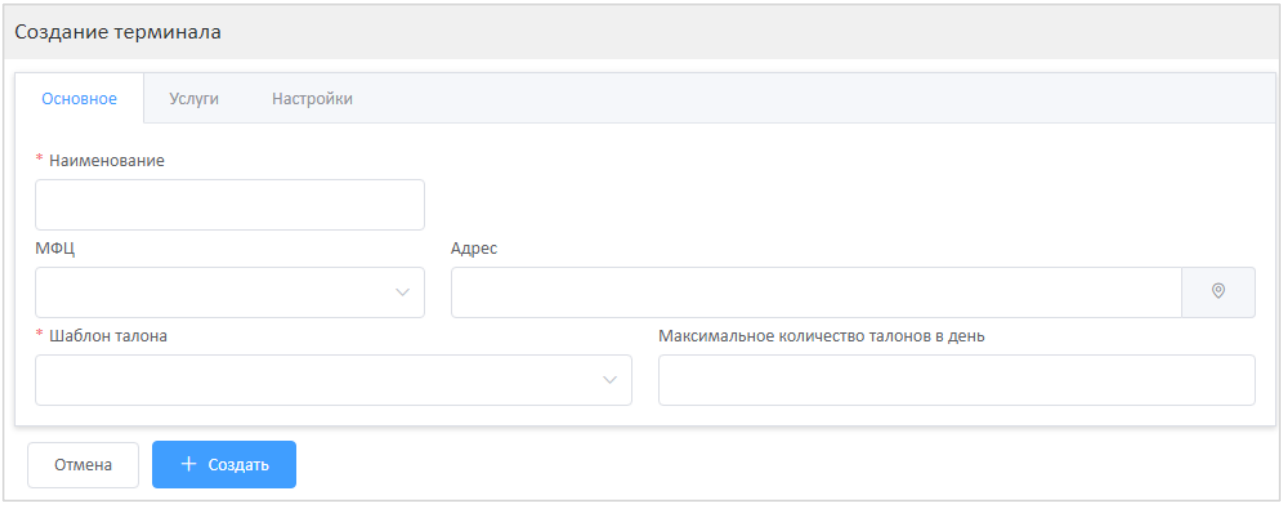


Рисунок 57 – Окно «Создание терминала»

На вкладке «Услуги» (Рисунок 57) формируется перечень услуг, которые будут отображаться на терминале.

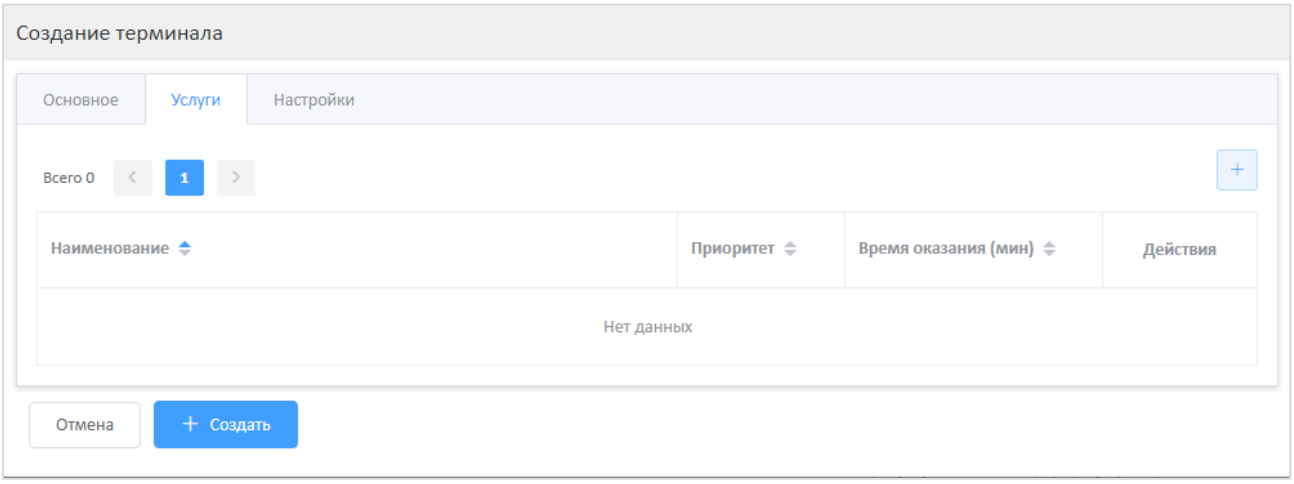


Рисунок 58 – Окно «Создание терминала», вкладка «Услуги»

Для добавления услуг надо нажать кнопку +, в открывшемся окне «Выбор услуги» (Рисунок 59) отметить нужные услуги в перечне и нажать кнопку «Добавить выбранные». На вкладке «Услуги» будет отображаться перечень выбранных услуг, доступный для редактирования.

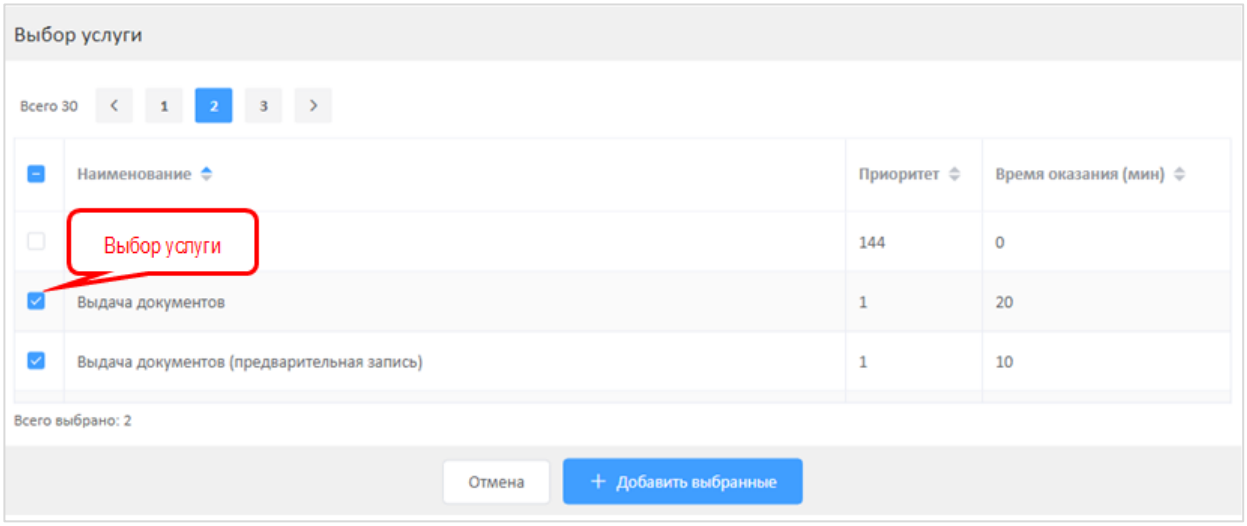


Рисунок 59 – Окно «Выбор услуги»

На вкладке «Настройки» (Рисунок 60, Рисунок – 61) необходимо выполнить настройку отображения информации на экране терминала, отмечая соответствующие характеристики. Для просмотра в окне используется вертикальная полоса прокрутки.

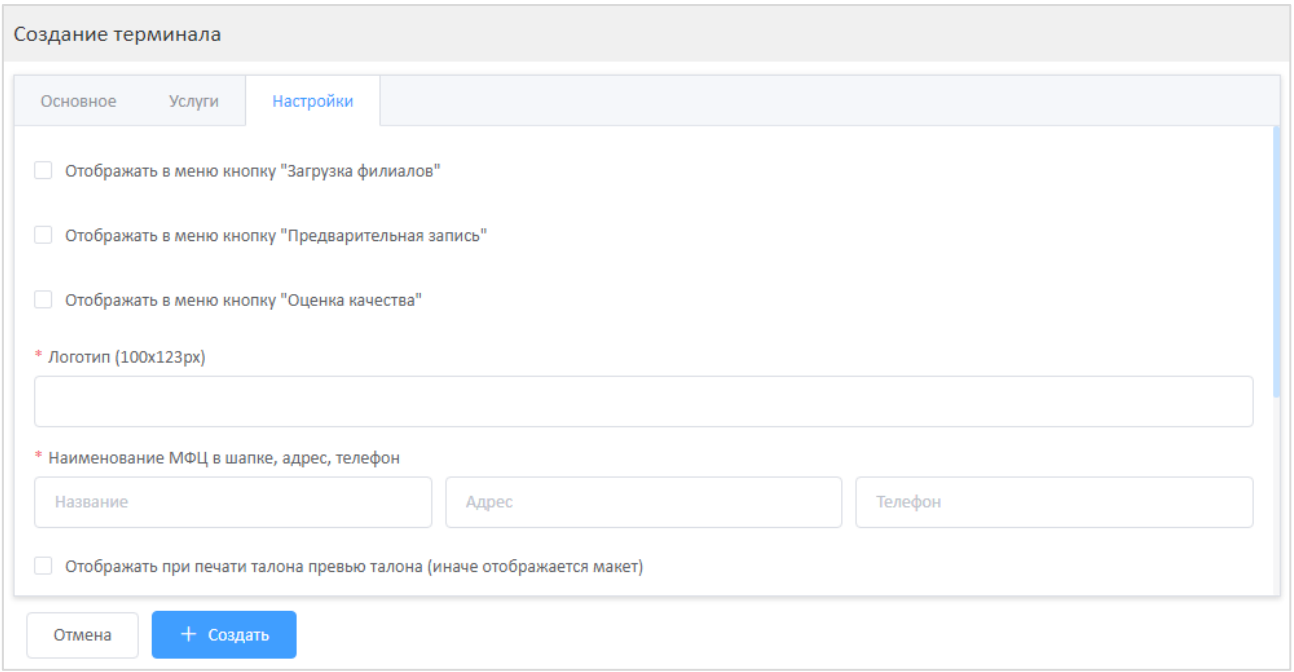


Рисунок 60 – Окно «Создание терминала», вкладка «Настройки», часть 1

После завершения ввода данных на вкладках в окне «Создание терминала» необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции в окне «Терминалы» появится новая запись, которую можно редактировать или удалить.

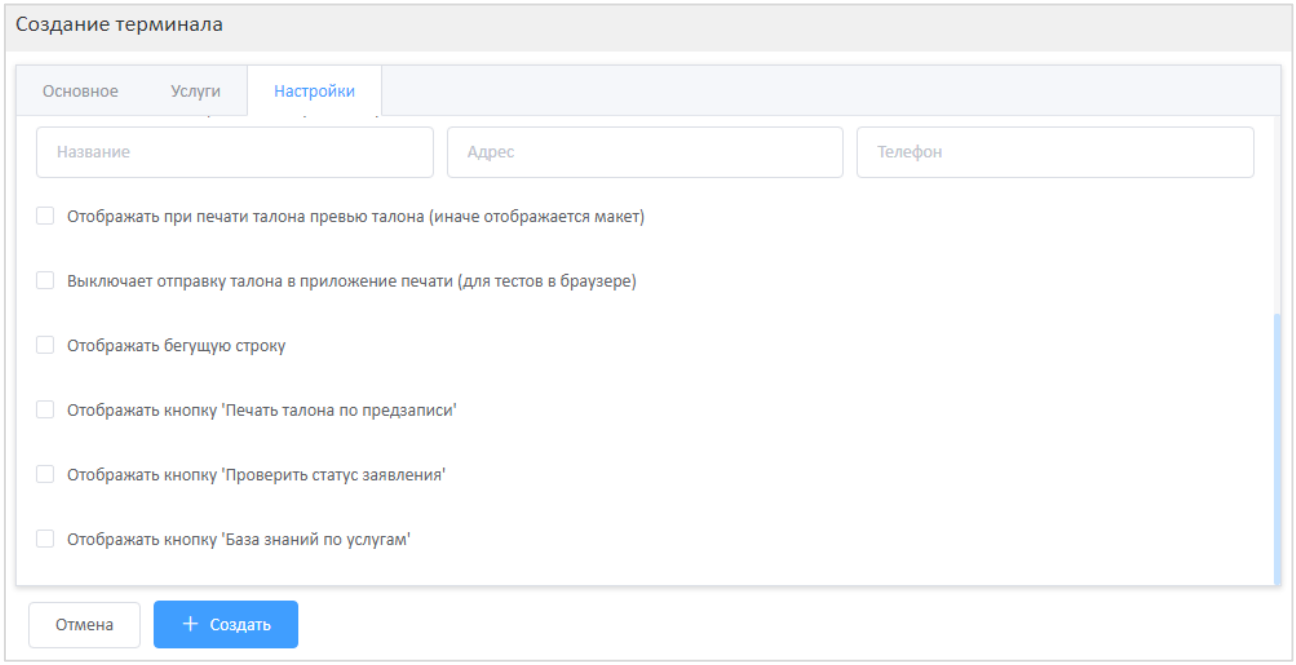


Рисунок – 61 Окно «Создание терминала», вкладка «Настройки», часть 2

Для редактирования терминала необходимо в окне «Терминалы» выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования (Рисунок 56). В открывшемся окне «Редактирование терминала» следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить». Ввод данных осуществляется в порядке, аналогичном порядку создания терминала.

Для удаления терминала необходимо в окне «Терминалы» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления (Рисунок 56). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 62), в котором следует подтвердить удаление терминала нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

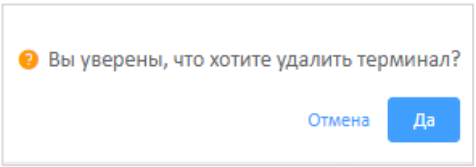


Рисунок 62 – Окно подтверждения удаления терминала

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении терминала, выбранный терминал будет удален из перечня.

4.3.6.2 Мониторы

При переходе в основном меню в подраздел «Мониторы» раздела «Устройства» открывается окно (Рисунок 63), в котором отображается

информация о мониторах – номер монитора, наименование МФЦ, в котором размещен монитор.

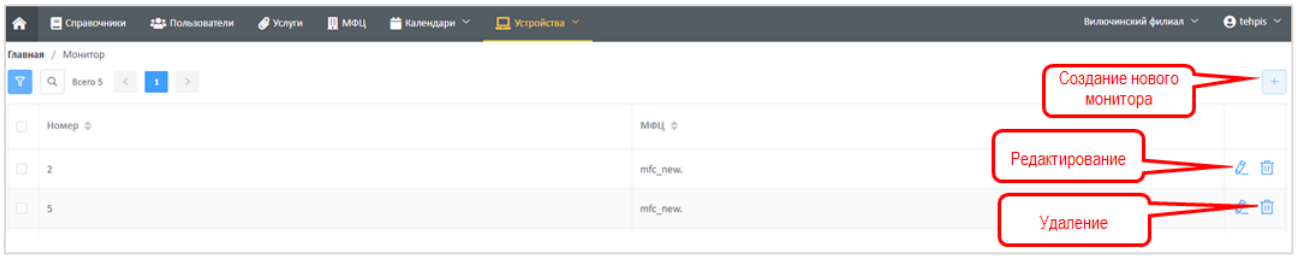


Рисунок 63 – Окно «Мониторы»

В окне «Мониторы» возможно выполнение следующих операций:

– создание монитора;

– редактирование;

– удаление.

Для создания нового монитора необходимо в окне «Мониторы» нажать кнопку + в правом верхнем углу окна (Рисунок 63). Открывается окно «Создание монитора» (Рисунок 64), в котором следует внести информацию о терминале на вкадках «Основное», «Настройки», «Настройка пелеера».

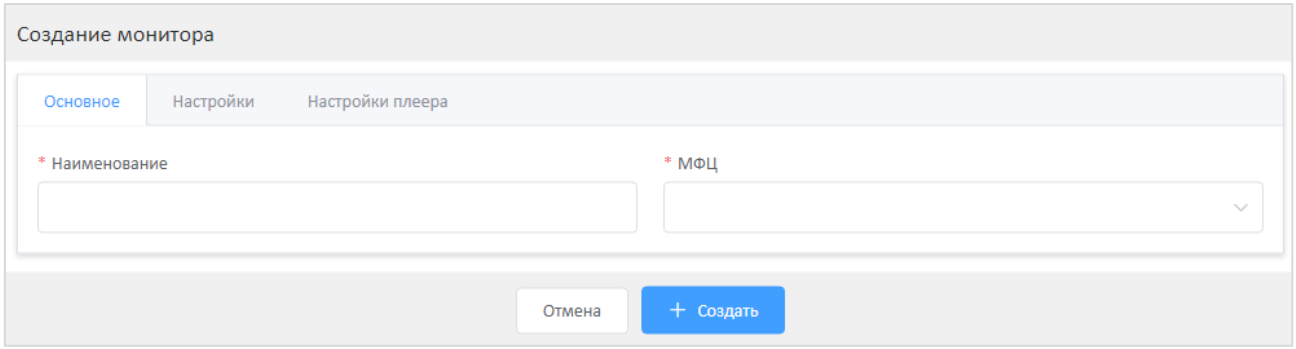


Рисунок 64 – Окно «Создание монитора»

На вкладке «Основное» необходимо ввести наименование монитора и выбрать из выпадающего списка наименование МФЦ, в котором размещен монитор.

На вкладке «Настройки» необходимо выполнить настройку отображения информации на мониторе, отмечая соответствующие характеристики. Для просмотра в окне используется вертикальная полоса прокрутки.

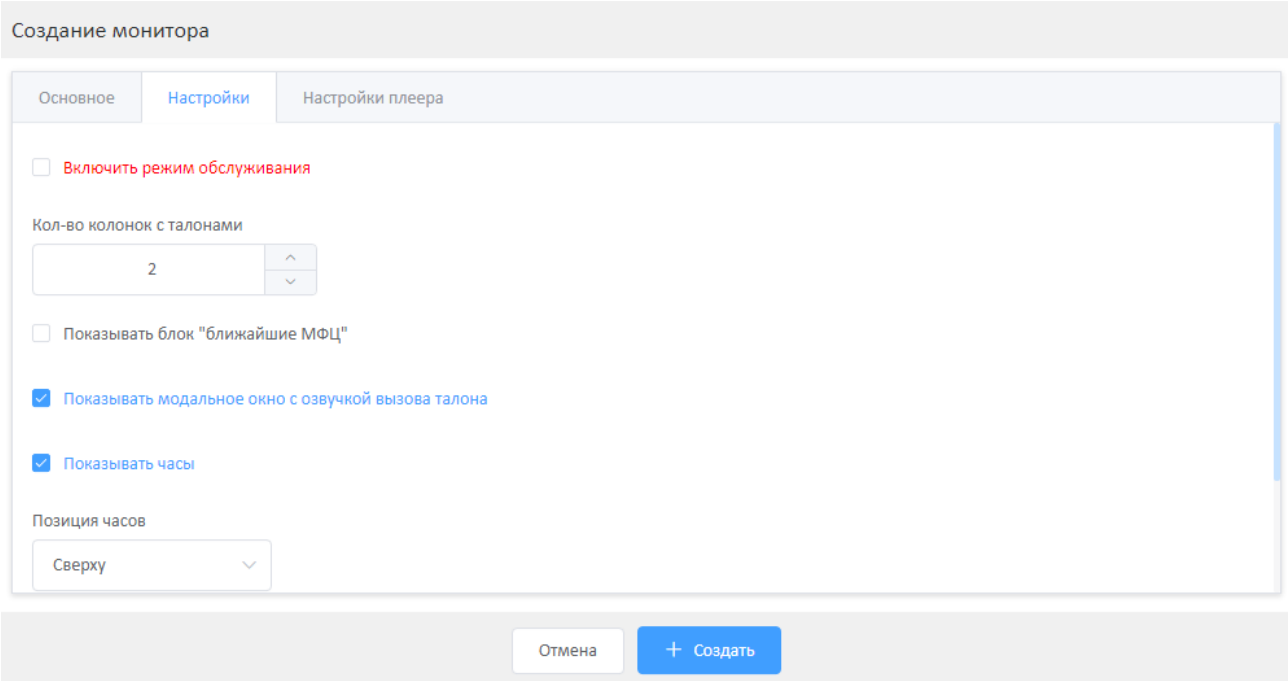


Рисунок 65 – Окно «Создание монитора», вкладка «Настройки»

На вкладке «Настройки плеера» (Рисунок 66) следует включить/отключить отображение плеера.

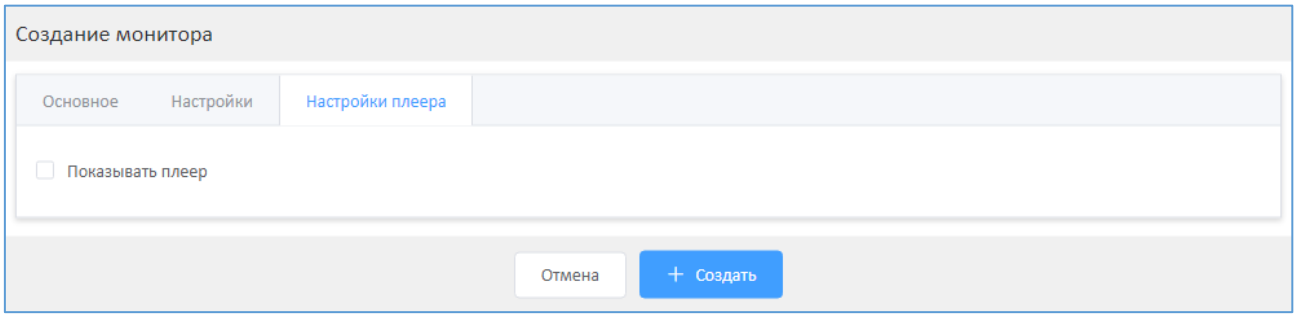


Рисунок 66 – Окно «Создание монитора», вкладка «Настройки плеера»

После завершения ввода данных на вкладках в окне «Создание монитора» необходимо нажать кнопку «Создать». В результате выполнения операции в окне «Мониторы» появится новая запись, которую можно редактировать или удалить.

Для редактирования монитора необходимо в окне «Мониторы» выбрать из перечня редактируемую запись и нажать значок редактирования  (Рисунок 63). В открывшемся окне «Редактирование монитора» следует внести новые данные и нажать кнопку «Сохранить». Ввод данных осуществляется в порядке, аналогичном порядку создания монитора.

Для удаления монитора необходимо в окне «Мониторы» выбрать из перечня удаляемую запись и нажать значок удаления  (Рисунок 63). Откроется окно подтверждения операции (Рисунок 67), в котором следует подтвердить удаление монитора нажатием на кнопку «Да» или отменить операцию.

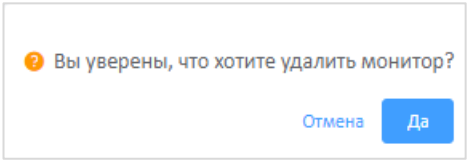


Рисунок 67 – Окно подтверждения удаления монитора

После подтверждения операции появится информационное сообщение об удалении монитора, выбранный монитор будет удален из перечня.

4.5 Заключительные действия

Для завершения работы в Системе необходимо вызвать системное меню нажатием на стрелку рядом с именем пользователя в верхнем правом углу окна и выбрать «Выход» для выхода из учетной записи пользователя.

После нажатия на кнопку «Выход» выводится окно, подтверждения выхода (Рисунок 68).

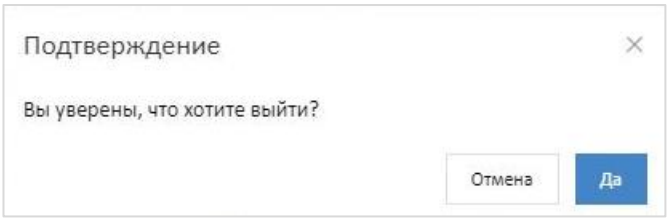


Рисунок 68 – Подтверждение выхода из учетной записи

При выборе кнопки «Да» открывается окно входа в Систему. Для продолжения работы следует нажать кнопку «Отмена».

Если пользователю доступны другие роли в Системе, для продолжения работы в Системе в другой роли следует в системном меню выбрать «Список приложений», при этом откроется окно выбора роли (Рисунок 69).

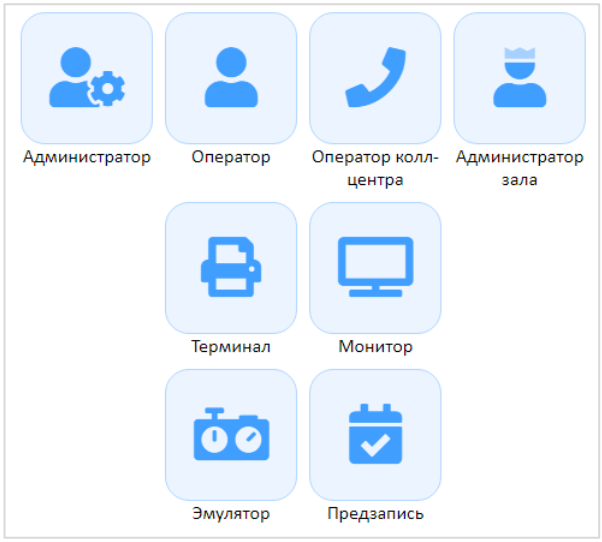


Рисунок 69 – Окно выбора роли пользователя

4.6 Ресурсы, расходуемые на выполнение операций

На выполнение операций требуется время, которое определяется рабочим регламентом сотрудника, выполняющего обязанности администратора.

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

В случае возникновения ошибки при входе в Систему необходимо убедиться, что правильно указаны «имя пользователя» и «пароль», правильно выбрана раскладка клавиатуры (язык ввода), при введении пароля не был активирован Caps Lock.

В случае возникновения сбоя в работе аппаратного или программного обеспечения Системы рекомендуется обновить страницу вер-браузера с адресом входа в Систему.

При неверных действиях пользователя, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных, Система выдает соответствующие сообщения, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных. Для продолжения работы следует повторить действия с учетом указаний информационных сообщений.

5.2 Действия по восстановлению программы или данных

Если в течение продолжительного времени Система не отвечает на сигналы клавиатуры или ручного манипулятора «мышь», пользователю необходимо открыть Диспетчер задач Windows, выделить курсором приложение «Электронная очередь» и нажать кнопку «Снять задачу».

В случае обнаружения ошибочных данных в Системе следует обратиться в службу технической поддержки. При этом необходимо указать перечень данных, содержащих ошибки, и правильные значения данных.

При возникновении аварийной ситуации в работе Системы данные, введенные пользователем и хранящиеся в базе данных, повреждены не будут.

5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные Системы необходимо прекратить работу и немедленно сообщить о произошедшем в службу технической поддержки. При этом необходимо описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, указать перечень данных, подвергшихся вмешательству.

5.4 Действия в других аварийных ситуациях

В случае возникновения других аварийных ситуаций при работе с Системой следует обратиться в службу технической поддержки. При этом необходимо описать признаки аварийной ситуации и действия, которые были выполнены пользователем непосредственно перед возникновением аварийной ситуации.

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Для освоения работы с Системой рекомендуется:

- изучить настоящее Руководство администратора;
- выполнить на тестовой площадке Системы основные операции по созданию справочника, учетной записи пользователя, МФЦ, шаблона расписания, следуя указаниям в разделе 4 Руководства.