

ООО «ВнеОчереди»

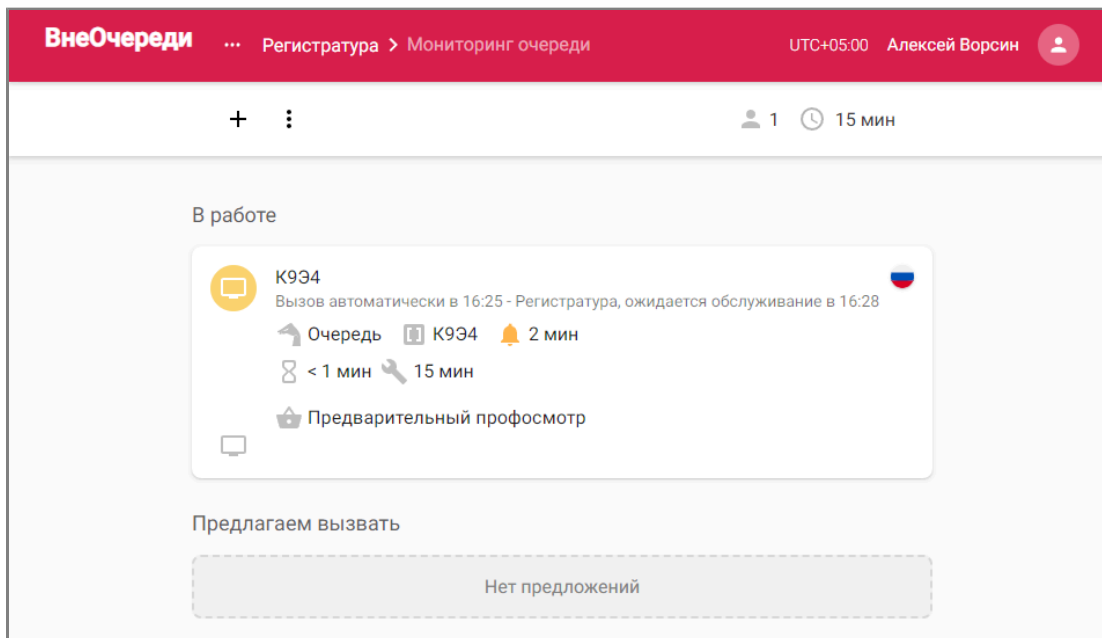
ВнеОчереди

Инструкция по настройке работы системы с использованием бумажных талонов

Инструкция по настройке работы системы с использованием бумажных талонов

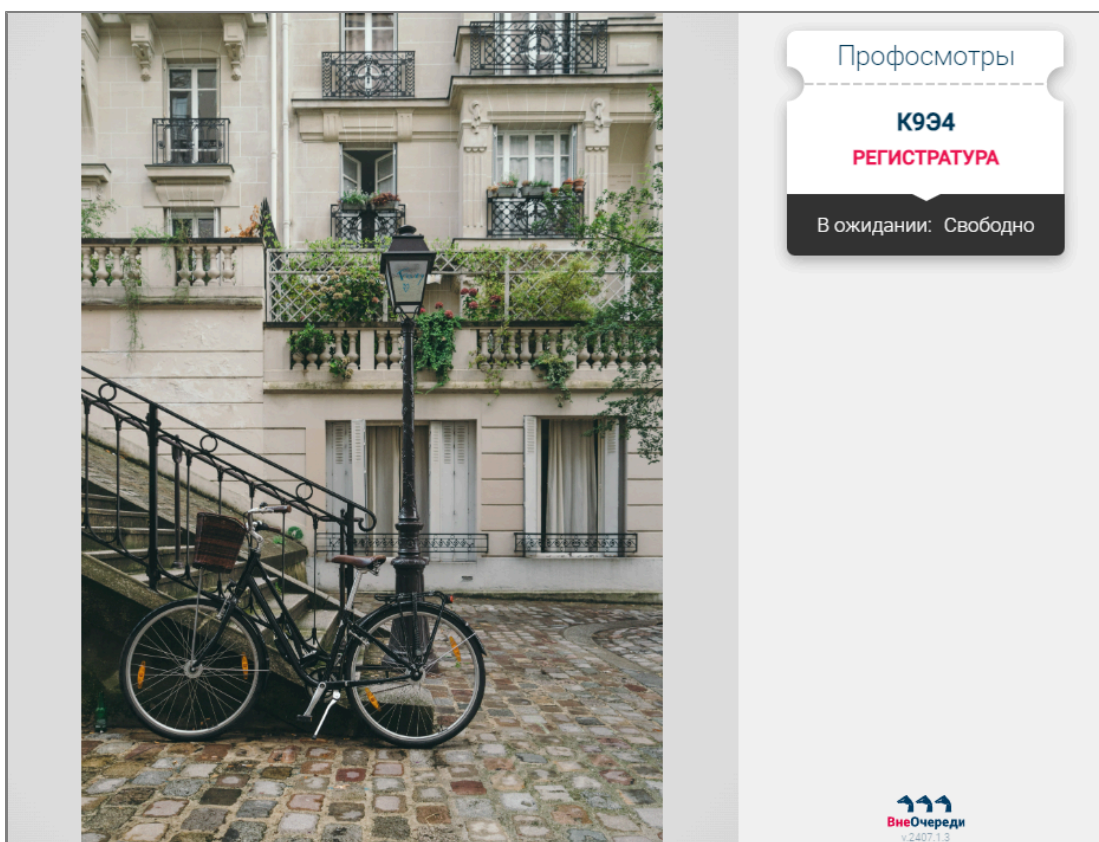
В этой инструкции рассмотрены необходимые действия для работы очереди с талонами и их печатью.

Терминалы типа «Веб-терминал» поддерживают возможность печати бумажных талонов при записи в очередь. Талоны позволяют идентифицировать клиента в очереди даже без указания персональных данных (ФИО, телефон, название компании, электронная почта). Операторы точек обслуживания смогут видеть в мониторинге позиции по талонам и сверять значение с тем талоном, какой имеет клиент.



Пример настройки очереди с талонами. Клиент записался через терминал, не указывая персональных данных. В мониторинге отобразилась позиция только с номером талона.

При помощи талонов возможна настройка терминалов типа «Экран вызова», чтобы они отображали позиции с талонами, а голосовой вызов осуществляется произношением номера талона.



Пример экрана терминала типа «Экран вызова» с позицией, добавленной через терминал, у которой есть номер талона.

Талоны в очередях могут использоваться в разных случаях, например если нужна печать бумажных талонов при записи в очередь или если требуется создать маршрутную очередь, где важно идентифицировать клиентов по талону.

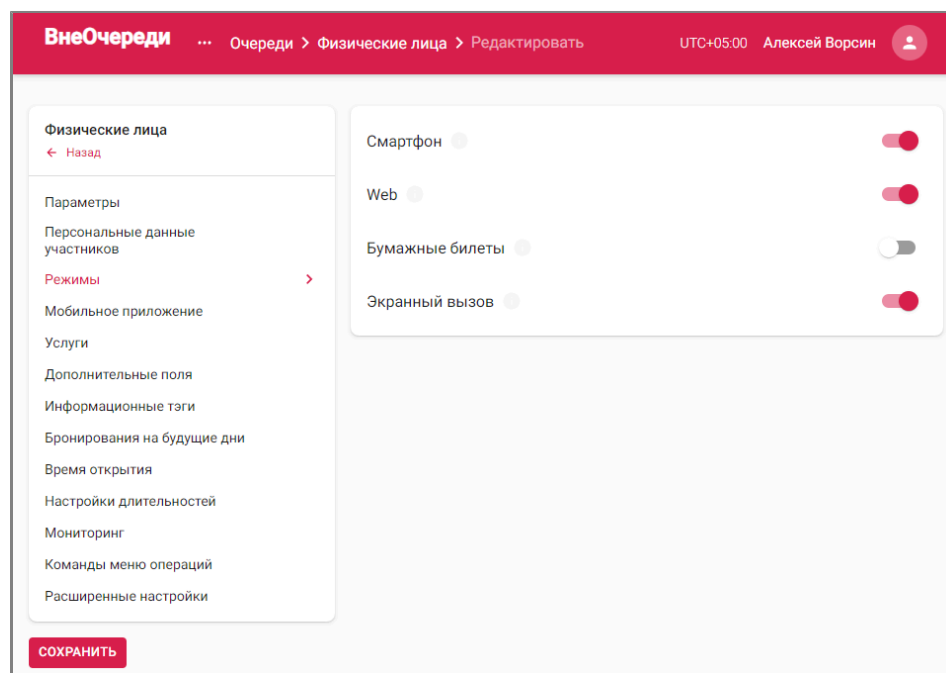
Чтобы настроить работу системы с бумажными талонами:

- Включите режим «Бумажные билеты» в настройках очереди (*iii*)
- Включите отображение номеров талона для сотрудников в административной панели на странице мониторинга очереди (*iv*)
- Включите отображение номера талона на терминале типа «Экран вызова» (*vii*)
- Настройте терминал типа «Веб-терминал» для печати бумажного талона (*viii*)
- Настройте шаблоны сообщений для голосового вызова и текст для бумажных талонов (*ix*)
- Настройте печать талона на устройстве терминала (*xi*)

Ниже приведены подробные шаги для включения талонов в очереди, их отображении в качестве персональных данных в мониторинге и на терминале типа «Экран вызова», печати талонов и настройке шаблона талона:

1. Создайте и настройте новое место и очереди или убедитесь в правильности их настройки для своих целей. Подробнее см. в разделах [Создание и настройка места](#), [Создание очереди](#) и [Настройка очереди](#).
2. Чтобы включить возможность печатать бумажные талоны при записи в очередь через терминал:
 - а. Перейдите в настройки параметров очереди → группа настроек «Режимы».

Результат шага: откроется страница настройки режимов очереди.



Группа настроек очереди — «Режимы»

b. Включите режим «Бумажные билеты».

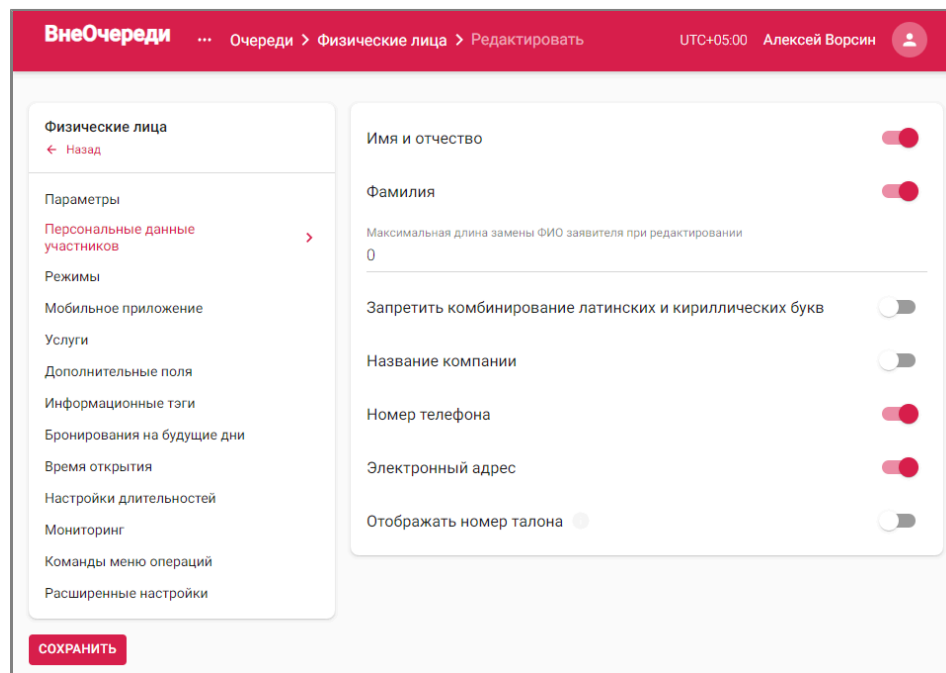
c. Нажмите «Сохранить».

Результат шага: внизу страницы появится всплывающее уведомление «Очередь успешно обновлена».

3. Чтобы номер талона отображался как персональные данные в мониторинге:

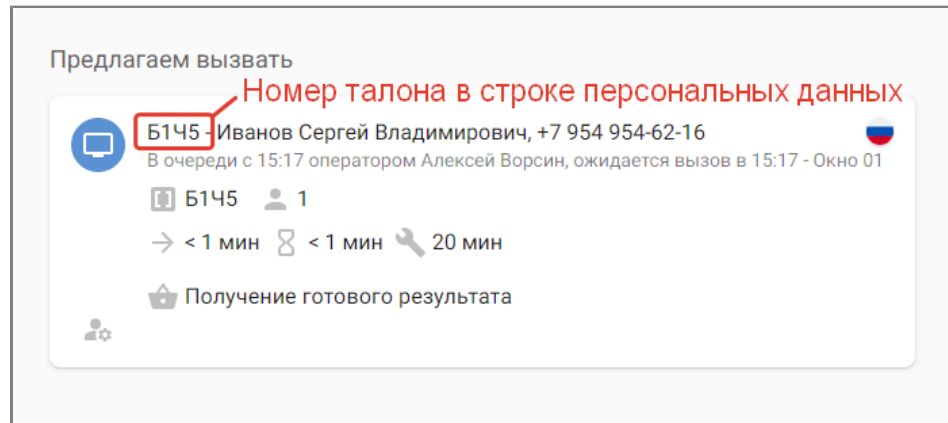
a. Перейдите в настройки параметров очереди → группа настроек «Персональные данные участников».

Результат шага: откроется страница настройки отображения персональных данных.



Группа настроек очереди — «Персональные данные участников»

- б. Включите опцию «Отображать номер талона». Эта опция позволит отображать номер талона в качестве персональных данных позиции на странице мониторинга.



Номер талона «Б1Ч5» отображается в строке персональных данных

- с. Нажмите «Сохранить».

Результат шага: внизу страницы появится всплывающее уведомление «Очередь успешно обновлена».

4. Чтобы включить окно с информацией о записи после ее создания:

- а. Перейдите в настройки параметров очереди → группа настроек «Мониторинг».

Результат шага: откроется страница настройки мониторинга.

ВнеОчереди

Очереди > Физические лица > Редактировать

UTC+05:00 Алексей Ворсин

Физические лица

← Назад

Параметры

Персональные данные участников

Режимы

Мобильное приложение

Услуги

Дополнительные поля

Информационные таги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные настройки

СОХРАНИТЬ

Показывать окно с информацией о записи после её создания

Предлагать на точках обслуживания

Одного и того же клиента

Ограничивать количество окон работающих в скрытом режиме

Принудительное последовательное выполнение действий на позиции

Отображение примерного времени ожидания

Показывать продолжительность обслуживания

Показывать точку обслуживания для ожидающих позиций

Показать название услуги

Отображать номер талона на карточке позиции

Отображение примерного времени вызова

Показывать опрос оператору по окончании обслуживания

Запросить подтверждение удаления позиции

Запрашивать комментарий при удалении позиции

Запрашивать комментарий при редактировании точки обслуживания во время ее работы

Поиск пользователей по номеру телефона при добавлении позиции

Отображать персональные данные на позиции в режиме чтения

Проверять уникальность имени клиента для операций текущего дня

Показывать диалоговые окна с предложениями

Предложение начать обслуживание после вызова

Время после вызова, через которое показывать диалог с предложением начать обслуживание

120 секунд

Предложение закончить обслуживание, когда время обслуживания вышло

Время после окончания времени обслуживания, через которое показывать диалог с предложением закончить обслуживание

0 секунд

Группа настроек очереди — «Мониторинг»

- в. Включите опцию «Показывать окно с информацией о записи после её создания». Эта опция добавит окно, вызываемое сразу после добавления позиции. Если номер талона был настроен как персональные данные клиента, то в этом окне появится номер талона.

The screenshot shows a software window with a light gray background. At the top left is a person icon. To its right, the text 'Иван Александрович Федоров' is displayed in bold, followed by 'Демо Документация, Физические лица' in a smaller font. Below this, the text 'Сообщите номер талона' is followed by a large blue 'И9В0'. Further down, 'Сообщите следующую точку обслуживания' is followed by a blue arrow icon and the text 'Окно 01'. At the bottom left, 'Услуга' is followed by 'Получение готового результата'. At the bottom right, there are two buttons: a white button with a printer icon and the text 'ПЕЧАТЬ', and a red button with the text 'ЗАКРЫТЬ'.

Пример окна после добавления позиции с персональными данными клиента, включая номер талона, если он был настроен как персональные данные.



Подсказка:

При помощи этого окна сотрудник сможет распечатать талон аналогично тому, как если бы клиент записывался самостоятельно через терминал с талонами.

5. Чтобы включить отображение талона на терминалах типа «Экран вызова»:

а. Создайте или убедитесь в правильности настройки терминала типа «Экран вызова», подробнее см. в разделе [Экран вызова](#).

б. С главной страницы перейдите на страницу «Терминалы» и выберите нужный терминал.

Результат шага: откроется страница информации о терминале.

с. Нажмите «Редактировать».

Результат шага: откроется страница редактирования параметров терминала.

ВнеОчереди ... Демо документация Экран вызова > Редактировать UTC+05:00 Алексей Ворсин

Тип терминала
Экран вызова

Название
Демо документация Экран вызова
30/100 символов

Краткое название
Краткое название

Разрешение экрана по высоте
Разрешение экрана по высоте

Разрешение экрана по ширине
Разрешение экрана по ширине

Режим вызова на экране телевизора
Звуковой сигнал ▾

Количество повторений после первого вызова
3

Интервал между повторениями вызовов
5 секунд

Количество отображений позиций в ожидании
10

Максимальное время ожидания для показа
1800 секунд

Показывать имя и первую букву фамилии ☒

Показывать фамилию ☐

Отображать номер талона ☐

Использовать соединение SignalR ☒

Редактирование параметров терминала типа «Экран вызова»

- d. Включите опцию «Отображать номер талона».
- e. Убедитесь, что в блоке «Места» выбраны правильные очереди. Позиции с этих очередей будут появляться на экране вызова.
- f. Нажмите «Сохранить».

Результат шага: внизу страницы появится всплывающее уведомление «Терминал успешно обновлен».

6. Создайте новый терминал типа «Веб-терминал» или настройте уже созданный для печати талонов:

- a. Создайте или убедитесь в правильности настройки терминала типа «Веб-терминал», подробнее см. в разделе [Веб-терминал](#).
- b. С главной страницы перейдите на страницу «Терминалы» и выберите нужный терминал.

Результат шага: откроется страница информации о терминале.

- c. Нажмите «Редактировать».

Результат шага: откроется страница редактирования параметров терминала.

ВнеОчереди ... Демо документация Киоск > Редактировать UTC+05:00 Алексей Ворсин

Тип терминала
Киоск

Название
Терминал для билетов
20/100 символов

Краткое название
Краткое название
20/100 символов

Отображаемое название
Терминал для билетов
20/100 символов

Разрешение экрана по высоте
960 пикселей

Разрешение экрана по ширине
960 пикселей

Время показа финального экрана с информацией о записи
15 секунд

Начинать бронирование с
10:00

Оборудование

Термопринтер

Места

Редактирование параметров терминала типа «Веб-терминал»

- d. В блоке «Оборудование» включите опцию «Термопринтер». Эта опция позволит терминалу начинать печать талона после записи в очередь.
- e. Убедитесь, что в блоке «Места» выбраны правильные очереди, в которое клиент сможет записаться через терминал.
- f. Нажмите «Сохранить».

Результат шага: внизу страницы появится всплывающее уведомление «Терминал успешно обновлен».

7. Чтобы настроить текст на бумажном талоне и сообщение для голосового вызова на терминале типа «Экран вызова»:

- a. С главной страницы перейдите на страницу «Глобальные шаблоны сообщений».

Результат шага: откроется страница редактирования шаблонов сообщений для разных языков.

- b. Настройте шаблон для бумажного билетика:

i. Раскройте вкладку «Другие» и выберите «Бумажный билетик».

ВнеОчереди Главная > Глобальные шаблоны сообщений UTC+05:00 Алексей Ворсин

Язык: Russian помощь ?

Тип сообщения:

- Общие
- SMS
- Предварительные записи
- Мобильное приложение
- Другие
 - Голосовой вызов**
 - Бумажный билетик
 - Поздравления с присоединением к очереди через терминал
 - Оповещение о погодных условиях
 - Оповещение безопасности
 - Оповещение о том что место закрыто

Текст:

```
{%- if FirstName != null and FirstName != " " -%}
{{FirstName}} вас ожидает {{CheckpointName}}

{% else %}
Посетитель с талоном {{ReservationCode}} вас
ожидает {{CheckpointName}}
{%- endif -%}
```

СОХРАНИТЬ

Настройка текста для голосового вызова

ii. В поле «Текст» справа введите текст, который будет печататься при записи через терминал.

iii. Нажмите «Сохранить».

с. Настройте шаблон для голосового вызова:

- i. Раскройте вкладку «Другие» и выберите «Голосовой вызов».

Настройка текста для бумажного билетика


- ii. В поле «Текст» справа введите текст, который будет произноситься при голосовом вызове на терминале типа «Экран вызова».
- iii. Нажмите «Сохранить».



Прим.:

Шаблоны сообщений поддерживают вставку переменных, на место которых будет подставляться значение. Например:

- {{LineName}} — название очереди.
- {{ServiceName}} — название услуги.
- {{CheckpointName}} — название точки обслуживания.
- {{ReservationCode}} — номер талона.

Для получения полного списка переменных нажмите «».

8. Подготовьте пакетный файл (.bat) для настройки печати талона на терминале:

- a. Создайте файл расширения .bat с произвольным названием.
- b. Вставьте в файл следующий код:



Прим.:

Ниже представлен пример файла для терминалов, использующих Google Chrome.

```
taskkill /IM "chrome.exe">nul 2>&1

set chrome_path="%ProgramFiles%\Google\Chrome\Application\chrome.exe"

set app_url="ваш_url_терминала"

set chrome_flags= --kiosk --kiosk-printing --disable-pinch --disable-session-crashed-bubble
--disable-infobars

%chrome_path% %app_url% %chrome_flags%
```

с. В блоке app_url вместо **ваш_url_терминала** вставьте ссылку на терминал типа «Веб-терминал».

Ссылка на терминал формируется следующим образом: `https://call.{ваш_домен}/terminal/?`

`terminalId={GUID}&languages=ru&monitoring=false`

- {ваш_домен} — доменное имя вашей системы.
- {GUID} — уникальный идентификтор терминала, который расположен на странице терминала (Главная → Терминалы → нужный терминал).

d. Сохраните файл.