

ООО «ВнеОчереди»

**ВнеОчереди**  
**Руководство пользователя**

# Содержание

<b>1. Введение.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Знакомство с ВнеОчереди.....</b>	<b>8</b>
2.1. Главная страница.....	8
2.2. Страница места.....	10
2.3. Страница очереди.....	11
<b>3. Начало работы с ВнеОчереди.....</b>	<b>13</b>
3.1. Вход в административную панель ВнеОчереди.....	13
3.2. Создание и настройка мест, очередей и точек обслуживания.....	14
3.3. Настройка дополнительных модулей.....	15
3.4. Создание учетных записей пользователей ВнеОчереди.....	15
3.5. Использование административной панели ВнеОчереди.....	15
<b>4. Управление учетными записями.....</b>	<b>17</b>
4.1. Создание и настройка учетных записей.....	17
4.2. Редактирование и удаление учетных записей.....	20
4.3. Права доступа.....	25
4.4. Изменение пароля, персональных данных и языка интерфейса своей учетной записи.....	33
4.5. Изменение часового пояса своей учетной записи.....	35
<b>5. Управление местами.....</b>	<b>37</b>
5.1. Создание, настройка и удаление места.....	37
5.2. Добавление маячков места.....	47
5.3. Настройка выходных дней места.....	48
<b>6. Управление очередями.....</b>	<b>51</b>
6.1. Создание очереди.....	51
6.1.1. Создание очереди с услугами.....	52
6.1.2. Создание очереди без услуг.....	54
6.1.3. Создание очереди с импортированными настройками.....	56
6.2. Настройка очереди.....	59
6.2.1. Настройка основных параметров очереди.....	59
6.2.2. Настройка отображения персональных данных клиентов.....	63
6.2.3. Настройка режимов работы очереди.....	64
6.2.4. Настройка использования клиентом мобильного приложения.....	64
6.2.5. Настройка, добавление и удаление услуг в очереди.....	66

6.2.6. Настройка дополнительных полей очереди.....	73
6.2.7. Настройка информационных тегов очереди.....	78
6.2.8. Настройка параметров предварительной записи.....	79
6.2.9. Настройка времени открытия очереди.....	82
6.2.10. Настройка длительностей очереди.....	83
6.2.11. Настройка параметров мониторинга очереди.....	84
6.2.12. Настройка команд меню операций над позицией.....	89
6.2.13. Расширенные настройки очереди.....	91
6.3. Настройка тегов очереди.....	92
6.4. Импорт/экспорт настроек существующей очереди.....	95
<b>7. Управление организациями.....</b>	<b>99</b>
7.1. Создание организации.....	99
7.2. Виды ограничений записи в организации.....	100
7.3. Редактирование и удаление организации.....	103
<b>8. Управление точками обслуживания.....</b>	<b>106</b>
8.1. Создание и удаление точки обслуживания.....	106
8.2. Настройка и запуск точки обслуживания.....	109
8.3. Изменение параметров и остановка точки обслуживания.....	113
<b>9. Работа с точкой обслуживания и очередью.....</b>	<b>117</b>
9.1. Виды мониторингов очереди и точек обслуживания.....	117
9.1.1. Планировщик очереди.....	118
9.1.2. Мониторинг статуса точек обслуживания.....	128
9.1.3. Мониторинг очереди.....	131
9.1.4. Мониторинг точки обслуживания.....	142
9.2. Описание карточки позиции в мониторингах.....	153
9.3. Добавление позиции через мониторинг.....	157
9.4. Работа с очередью, описание действий над позицией.....	161
9.5. Включение точки обслуживания в скрытом режиме для временной помощи.....	169
9.6. Включение технического перерыва.....	171
9.6.1. Включение технического перерыва через добавление позиции.....	171
9.6.2. Включение технического перерыва через действие «Приостановить обслуживание».....	177
<b>10. График сотрудников и предварительная запись.....</b>	<b>180</b>
10.1. Настройка графика сотрудников.....	180
10.2. Добавление предварительной записи клиента.....	182

10.3. Поиск свободного времени для предварительной записи.....	185
10.4. Поиск предварительных записей.....	190
10.5. Действия с предварительными записями.....	191
<b>11. Управление терминалами.....</b>	<b>192</b>
11.1. Типы терминалов.....	192
11.2. Создание и подключение терминала.....	194
<b>12. Управление отчетами и выгрузка данных.....</b>	<b>200</b>
12.1. Выгрузка данных места.....	200
12.2. Создание отчета по нескольким местам.....	201
<b>13. Поиск и просмотр записей в журнале.....</b>	<b>204</b>
13.1. Поиск записи в журнале.....	204
13.2. Просмотр записи в журнале.....	205
<b>14. Управление рекламными кампаниями и баннерами.....</b>	<b>207</b>
14.1. Создание рекламной кампании.....	207
14.2. Добавление рекламных баннеров.....	208
<b>15. Настройка шаблонов сообщений.....</b>	<b>213</b>
15.1. Изменение шаблонов сообщений.....	213
15.2. Типы шаблонов сообщений.....	215
15.3. Переменные и условные конструкции в шаблонах сообщений.....	224
<b>16. Создание и редактирование переводов интерфейса.....</b>	<b>226</b>
16.1. Использование перевода.....	226
16.2. Добавление перевода на странице «Переводы».....	226
16.3. Добавление перевода при помощи полей.....	229
16.4. Редактирование и удаление перевода.....	230
<b>17. Справочная информация.....</b>	<b>235</b>
17.1. Длительности по умолчанию в очереди.....	235
17.2. Правила создания XLSX файла для импорта графика сотрудников.....	235
<b>18. Часто задаваемые вопросы.....</b>	<b>237</b>
18.1. Решение проблемы со звуком и автозапуском баннера типа «Видео».....	237
<b>19. Инструкции ВнеОчереди.....</b>	<b>240</b>
19.1. Инструкция по настройке работы системы с использованием бумажных талонов.....	240
19.2. Формирование ссылок ВнеОчереди.....	250
19.3. Инструкция по включению аудиофиксации на точках обслуживания.....	261
19.4. [МФЦ] Памятка для Администраторов зала.....	266

<b>20. Глоссарий.....</b>	<b>290</b>
<b>21. PDF версия документации.....</b>	<b>291</b>
<b>22. Список изменений.....</b>	<b>292</b>
22.1. Обновление 2410.1 от 31.10.2024.....	292
22.2. Обновление 2407.1 от 10.07.2024.....	294
22.3. Обновление 2405.2 от 27.05.2024.....	296
22.4. Обновление 2405.1 от 06.05.2024.....	297

# 1. Введение

В настоящем документе приведено руководство пользователя Панели администрирования ВнеОчереди (далее – Система).

Документ содержит: сведения о Системе, описание возможностей системы, этапы использования Системы, инструкции по использованию.

## Сведения о Системе

Панель администрирования ВнеОчереди (далее – Система) предназначена для создания электронных очередей и управления ими. Система позволяет администратору гибко настроить очереди и управлять ее клиентами, отслеживать продвижение клиентов по очереди и планировать график сотрудников для предоставления возможности предварительной записи.

Система позволяет:

- Создавать и редактировать места.
- Создавать очереди и назначать список предоставляемых услуг.
- Создавать точки обслуживания и управлять их графиком работы.
- Производить мониторинг точек обслуживания.
- Управлять клиентами в очереди.
- Собирать статистику очереди.
- Планировать график сотрудников.

## Условные обозначения

Условные обозначения, принятые в данном руководстве, приведены в таблице ниже.

Пример условного обозначения	Описание
<p> <b>Прим.:</b> Типы отчетов программируются в Системе и их невозможно создать, используя интерфейс Системы.</p>	Дополнительные сведения об использовании и назначении функций Системы.
<p> <b>Важное замечание:</b> Чтобы настраивать этот модуль, включите его при создании или редактировании места.</p>	Инструкции и информация, которые позволяют избежать ошибок при использовании функций Системы.

Пример условного обозначения	Описание
<p> <b>Подсказка:</b> Для удобного дальнейшего поиска перевода в списке в поле можно ввести исходный текст перевода, а затем настроить переведенный текст.</p>	Советы и подсказки по использованию функций Системы.
<p> <b>ОСТОРОЖНО:</b> Будьте осторожны при включении этой опции. Пользователь с правами администратора имеет доступ ко всем местам Системы.</p>	Предупреждения о нежелательных действиях, которые могут нарушить работу компонентов Системы или привести к потере данных.

## 2. Знакомство с ВнеОчереди

В этом разделе приведено описание основных страниц ВнеОчереди. Некоторые страницы доступны только при наличии соответствующих прав доступа у пользователя, подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

В этом разделе:

- [Главная страница \( 8\)](#)
- [Страница места \( 10\)](#)
- [Страница очереди \( 11\)](#)

### 2.1. Главная страница



#### Важное замечание:

На главной странице отображаются кнопки для перехода только к тем страницам, к которым у пользователя есть доступ. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

The screenshot shows the main interface of the VneOcheredi application. At the top, there is a red header bar with the application name "ВнеОчереди" and a "Главная" button. On the right side of the header, it shows the time "UTC+05:00" and the user's name "Алексей Ворсин" with a profile icon.

The main content area consists of a grid of 10 cards, each representing a different feature or section:

- МЕСТА**: Represented by a building icon. A circular badge above the icon shows the number 14.
- ТЕРМИНАЛЫ**: Represented by a computer monitor icon. A circular badge above the icon shows the number 20.
- БРОНИРОВАНИЯ**: Represented by a calendar icon with a checkmark.
- ЖУРНАЛ**: Represented by a calendar icon.
- ПОЛЬЗОВАТЕЛИ**: Represented by a user icon.
- РЕКЛАМА**: Represented by a briefcase icon. A circular badge above the icon shows the number 7.
- ГЛОБАЛЬНЫЕ ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ**: Represented by a speech bubble icon.
- ПЕРЕВОДЫ**: Represented by a globe icon.
- ТЕГИ**: Represented by a hash tag icon.
- ОТЧЕТЫ**: Represented by a download arrow icon.
- ОРГАНИЗАЦИИ**: Represented by a building icon.
- АНАЛИТИЧЕСКАЯ ПАНЕЛЬ**: Represented by a bar chart icon.

Главная страница ВнеОчереди

На главной странице расположены кнопки для перехода к основным страницам для работы с ВнеОчереди:

- «Места» — страница со списком мест и их настройки. Подробнее о создании и настройке мест см. в разделе [Управление местами \( 37\)](#).
- «Терминалы» — страница со списком терминалов и их настройки. Терминалы позволяют показывать состояние очереди на экране (например, телевизор) или обеспечить возможность записи клиентов в очередь через физические устройства/терминалы, расположенные в месте. Подробнее о терминалах см. в разделе [Управление терминалами \( 192\)](#).
- «Бронирования» — страница для поиска и создания предварительных записей. Эта страница может быть полезной сотрудникам и администраторам для записи клиентов на определенный день, а также, например, сотрудникам колл-центров, принимающим записи клиентов. Подробнее о предварительных записях см. в разделе [График сотрудников и предварительная запись \( 180\)](#).
- «Журнал» — страница для поиска записей и просмотра их истории. Подробнее см. в разделе [Поиск и просмотр записей в журнале \( 204\)](#).
- «Пользователи» — страница создания и настройки учетных записей пользователей. Подробнее см. в разделах [Создание и настройка учетных записей \( 17\)](#) и [Редактирование и удаление учетных записей \( 20\)](#).
- «Реклама» — страница управления рекламными кампаниями и баннерами, которые отображаются на терминалах и в мобильном приложении. Подробнее см. в разделе [Управление рекламными кампаниями и баннерами \( 207\)](#).
- «Глобальные шаблоны сообщений» — страница управления шаблонами сообщений, которые действуют на все места и очереди, если у них не были настроены свои шаблоны. Подробнее см. в разделе [Настройка шаблонов сообщений \( 213\)](#).
- «Переводы» — страница со списком переводов, используемых для отображения текста в зависимости от текущего языка интерфейса. Подробнее см. в разделе [Создание и редактирование переводов интерфейса \( 226\)](#).
- «Теги» — страница со списком тегов, используемых для группировки очередей под одно название в мобильном приложении. Подробнее см. в разделе [Настройка тегов очереди \( 92\)](#).
- «Отчеты» — страница создания отчета с данными о работе нескольких мест и очередей в пределах одной организации. Подробнее см. в разделе [Создание отчета по нескольким местам \( 201\)](#).
- «Организации» — страница создания и настройки организаций и их ограничений. Подробнее см. в разделе [Управление организациями \( 99\)](#).
- «Аналитическая панель» — страница отдельного сервиса ВнеОчереди для управления мониторингами очередей для анализа загруженности и просмотра другой статистики по очередям.

## 2.2. Страница места

Страница места

На странице места находятся различные разделы для администрирования и управления местом. В зависимости от настроек модулей места могут находиться следующие разделы:

- «Параметры» – страница настройки параметров места, подробнее см. в разделе [Настройка места \( 39\)](#).
- «Очереди» – страница создания и настройки очередей места, подробнее см. в разделе [Управление очередями \( 51\)](#).
- «Точки обслуживания» – страница создания и настройки всех точек обслуживания места. На этой странице также можно быстро выключить все точки обслуживания или перейти в настройки, параметры работы и мониторинг отдельной точки обслуживания. подробнее см. в разделе [Управление точками обслуживания \( 106\)](#).
- «Выгрузка данных» – страница выгрузки отчетов со статистикой по месту, подробнее см. в разделе [Выгрузка данных места \( 200\)](#).
- «Шаблоны сообщений места» – страница настройки шаблонов сообщений на уровне места, которые переопределяют глобальный шаблон и используются только в текущем месте. Подробнее см. в разделе [Изменение шаблонов сообщений \( 213\)](#).
- «Выходные» – страница настройки выходных дней места, в которые клиентам нельзя будет записаться, а очереди не будут работать. Подробнее см. в разделе [Настройка выходных дней места \( 48\)](#).
- «Маячки» – страница настройки маячков места, которые позволяют отслеживать статус прибытия клиента к месту. Подробнее см. в разделе [Добавление маячков места \( 47\)](#).

## 2.3. Страница очереди

Страница очереди

На странице очереди находится несколько разделов для мониторинга и работы с очередью, управления точками обслуживания очереди и планирования графика сотрудников для предварительной записи.

В зависимости от настроек очереди на странице очереди могут находиться следующие разделы:

- «Параметры» – страница настройки параметров очереди, подробнее см. в разделе [Настройка очереди \(59\)](#).
- «Точки обслуживания» – страница создания, настройки и мониторинга точек обслуживания очереди, подробнее см. в разделах [Управление точками обслуживания \(106\)](#) и [Работа с точкой обслуживания и очередью \(117\)](#).
- «Планировщик очереди» – страница всех позиций очереди на сегодняшний день, представленных в виде графика. Подробнее см. в разделе [Планировщик очереди \(118\)](#).
- «Мониторинг очереди» – страница всех позиций очереди на сегодняшний день, представленных в виде упорядоченного по времени приема списка. Подробнее см. в разделе [Мониторинг очереди \(131\)](#).
- «Мониторинг точек обслуживания» – страница для контроля за точками обслуживания и их статусами. Подробнее см. в разделе [Мониторинг статуса точек обслуживания \(128\)](#).
- «Бронирования» – страница для просмотра и добавления предварительных записей в очередь, подробнее см. в разделе [График сотрудников и предварительная запись \(180\)](#).
- «Планировщик бронирований» – страница для просмотра всех предварительных записей в виде графика.

- «Шаблоны сообщений» – страница настройки шаблонов сообщений на уровне очереди, которые переопределяют глобальный шаблон и шаблоны места и используются только в текущем месте. Подробнее см. в разделе [Изменение шаблонов сообщений \( 213\)](#).
- «График сотрудников» – страница настройки графика сотрудников, который определяет возможность предварительной записи. Подробнее см. в разделе [Настройка графика сотрудников \( 180\)](#).

### 3. Начало работы с ВнеОчереди

В этом разделе приведены инструкции и первоначальные действия для настройки системы ВнеОчереди и ее использования.

В этом разделе:

- [Вход в административную панель ВнеОчереди \( 13\)](#)
- [Создание и настройка мест, очередей и точек обслуживания \( 14\)](#)
- [Настройка дополнительных модулей \( 15\)](#)
- [Создание учетных записей пользователей ВнеОчереди \( 15\)](#)
- [Использование административной панели ВнеОчереди \( 15\)](#)

#### 3.1. Вход в административную панель ВнеОчереди

В системе ВнеОчереди самостоятельная регистрация пользователей не предусмотрена. Учетные записи создаются администраторами, которые затем передают данные для входа сотрудникам, например операторам точки обслуживания. После получения учетных данных пользователи могут авторизоваться и получить доступ к административной панели.



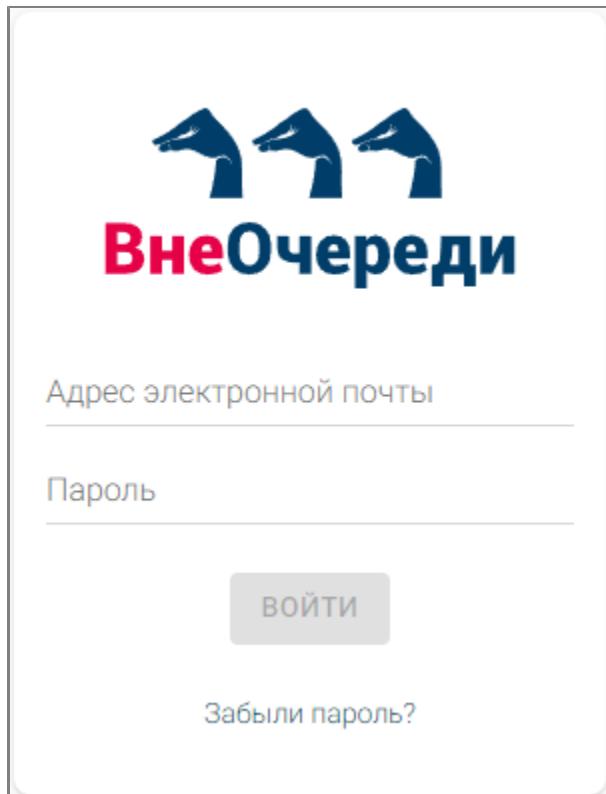
##### Прим.:

Если вы являетесь администратором, но у вас отсутствует учетная запись, пожалуйста, обратитесь в техническую поддержку для её создания.

Чтобы войти в административную панель ВнеОчереди:

1. Откройте административную панель ВнеОчереди.

**Результат шага:** откроется страница входа.



Страница входа ВнеОчереди

2. Введите адрес электронной почты и пароль, полученные от администратора ВнеОчереди.
3. Нажмите «Войти».

**Результат шага:** откроется главная страница ВнеОчереди.



**Внимание:**

Если вы входите в систему впервые, настоятельно рекомендуем сразу сменить пароль вашей учетной записи, подробнее см. в разделе [Изменение пароля, персональных данных и языка интерфейса своей учетной записи \( 33\)](#).

## 3.2. Создание и настройка мест, очередей и точек обслуживания

После входа в систему ВнеОчереди администратору необходимо выполнить первоначальную настройку. Для этого требуется создать и настроить места, очереди и точки обслуживания. Обратите внимание, что ВнеОчереди использует систему ролей и прав доступа, поэтому выполнять вышеуказанные действия смогут только пользователи с определенными правами доступа, подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Продолжите настройку ВнеОчереди в предложенном порядке:

1. Создайте и настройте место, подробнее см. в разделе [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#).
2. Создайте и настройте необходимые очереди:

- a. [Создание очереди \( 51 \)](#)
  - b. [Настройка очереди \( 59 \)](#)
3. Создайте и настройте точки обслуживания, подробнее см. в разделе [Управление точками обслуживания \( 106 \).](#)

## 3.3. Настройка дополнительных модулей

Для эффективного и комфортного использования в системе ВнеОчереди есть различные модули, например терминалы или рекламные баннеры. Для каждого из модулей есть свои инструкции:

- [Управление рекламными кампаниями и баннерами \( 207 \)](#) – создание и настройка рекламы, которая отображается на терминалах типа «Экран вызова» и в мобильном приложении.
- [Управление терминалами \( 192 \)](#) – инструкции для добавления и настройки терминалов, которые помогают отслеживать статус очереди и записываться в очередь в месте (офисе).
- [Настройка шаблонов сообщений \( 213 \)](#) – настройка шаблонов сообщений, которые используются в зависимости от языка интерфейса в различных местах интерфейса ВнеОчереди.
- [Управление организациями \( 99 \)](#) – создание и настройка ограничений записи в рамках одной организации, что может быть удобно, например для предотвращения множественных записей от одного клиента в одно время в нескольких местах/очередях.
- [Создание и редактирование переводов интерфейса \( 226 \)](#) – управление переводами интерфейса на разные языки. Может использоваться для мест, клиенты которых владеют разными языками.
- [Управление отчетами и выгрузка данных \( 200 \)](#) – настройка выгрузки отчетов по одному месту или нескольким в рамках одной организации.

## 3.4. Создание учетных записей пользователей ВнеОчереди

Администратору ВнеОчереди или другому пользователю с правом на создание и редактирование пользователей необходимо добавить и настроить новых пользователей.

В системе ВнеОчереди отсутствуют заранее определенные роли, что позволяет гибко настраивать права доступа пользователей. Вы можете назначать различные права для управления элементами системы, например терминалы или рекламные баннеры. Кроме того, существует разделение на две основные роли: оператора и администратора, каждая из которых имеет свои специфические права. Это обеспечивает индивидуальный подход к настройке доступа для каждого пользователя в зависимости от их задач и обязанностей.

Подробнее о создании учетных записей см. в разделе [Создание и настройка учетных записей \( 17 \).](#)

## 3.5. Использование административной панели ВнеОчереди

Сценарии использования системы могут отличаться для каждого пользователя. Условно сценарии можно разделить по ролям, например:

- Оператор обычно назначается на одну точку обслуживания и работает с ней. Может просматривать позиции, готовые к обслуживанию, вызывать клиента и завершать обслуживание.
- Администратор обычно является администратором места или очереди. Имеет доступ к мониторингу очередей места и точек обслуживания. Записывает клиентов вручную через административную панель на сегодняшний или другие дни. Может настраивать режим работы точек обслуживания. Могут быть доступны другие административные действия, связанные с очередями.

- Сотрудник колл-центра может иметь доступ только к функциям просмотра и создания предварительных записей через административную панель.
- Руководитель офиса настраивает очереди места, просматривает аналитические отчеты, настраивает график сотрудников. Имеет доступ к другим административным действиям, связанными с местом.

Ниже приведены часто используемые инструкции по использованию административной панели ВнеОчереди:

- Добавление позиции через мониторинг ([157](#))
- Работа с очередью, описание действий над позицией ([161](#))
- Включение точки обслуживания в скрытом режиме для временной помощи ([169](#))
- Включение технического перерыва ([171](#))
- Настройка графика сотрудников ([180](#))
- Добавление предварительной записи клиента ([182](#))
- Поиск предварительных записей ([190](#))
- Действия с предварительными записями ([191](#))
- Поиск и просмотр записей в журнале ([204](#))
- Поиск записи в журнале ([204](#))

## 4. Управление учетными записями

Система позволяет создавать учетные записи для сотрудников и гибко настраивать права доступа. В данном разделе приводится список доступных прав доступа и инструкция по созданию и настройке учетной записи.

В этом разделе:

- Создание и настройка учетных записей ( 17)
- Редактирование и удаление учетных записей ( 20)
- Права доступа ( 25)
- Изменение пароля, персональных данных и языка интерфейса своей учетной записи ( 33)
- Изменение часового пояса своей учетной записи ( 35)

### 4.1. Создание и настройка учетных записей



#### Важное замечание:

Для создания и настройки учетных записей пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Пользователи"». Подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы создать и настроить учетную запись:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Пользователи».

Кирилл Петров kirpetr@gmail.com
Иван Иванов iivanov@org.ocheredi
Владислав Смирнов smirnovvlad@mail.com
Виктор Антонов ant_viktor@ocheredi.vne

Интерфейс страницы «Пользователи»

2. Нажмите «».

Имя  
Иван  
4/100 символов

Фамилия  
Иванов  
6/100 символов

Адрес электронной почты  
example@mail.ru  
15/200 символов

Язык интерфейса  
Русский

Описание  
Оператор очереди

Пароль  
.....  
9/16 символов

Подтвердите пароль  
.....  
9/16 символов

Права и доступ •

Места •

**СОХРАНИТЬ**

Страница создания нового пользователя

3. Заполните данные о пользователе в полях:

- «Имя».
- «Фамилия».
- «Адрес электронной почты» – будет использоваться как логин для входа.
- При необходимости измените язык интерфейса для пользователя.
- «Описание» – отображается на странице «Пользователи».
- «Пароль».



#### Прим.:

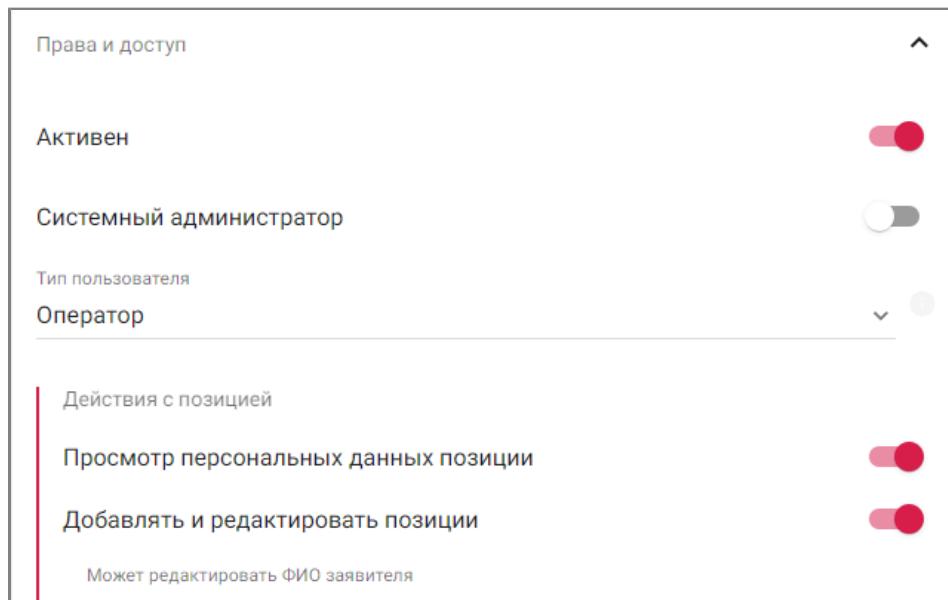
Пароль должен состоять из 8 символов, иметь заглавную букву, цифру и специальный символ.

- «Подтвердите пароль».

4. В блоке «Права и доступ» выберите тип пользователя и настройте права доступа:

a. Раскройте блок «Права и доступ».

**Результат шага:** откроется блок для настройки прав и доступа.



Блок «Права и доступ» в настройках пользователя

b. При необходимости деактивируйте учетную запись. Для этого выключите опцию «Активен».

c. Включите опцию «Системный администратор», чтобы дать пользователю все права и доступ ко всем местам.



#### ОСТОРОЖНО:

Будьте осторожны при включении этой опции. Системный администратор имеет доступ ко всем функциям Системы.



#### Прим.:

Включение опции «Системный администратор» доступна только другим системным администраторам.

d. Выберите тип пользователя:

- «Оператор» – для настройки пользователя как оператора очереди. При отсутствии других прав доступа имеет доступ только к просмотру очередей и точкам обслуживания.
- «Администратор» – для настройки пользователя как любую другую роль. При отсутствии других прав доступа обладает правами Оператора и имеет доступ к настройке графика сотрудников, выходных дней, маячков.



#### Подсказка:

Тип пользователя определяет возможность настройки модулей места. Тип «Оператор» подходит, если пользователь будет работать только с позициями клиентов и не будет администрировать систему. В остальных случаях лучше использовать «Администратор».

е. Установите права доступа в блоках «Действия с позицией» и «Доступ к разделам». Подробнее о правах см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

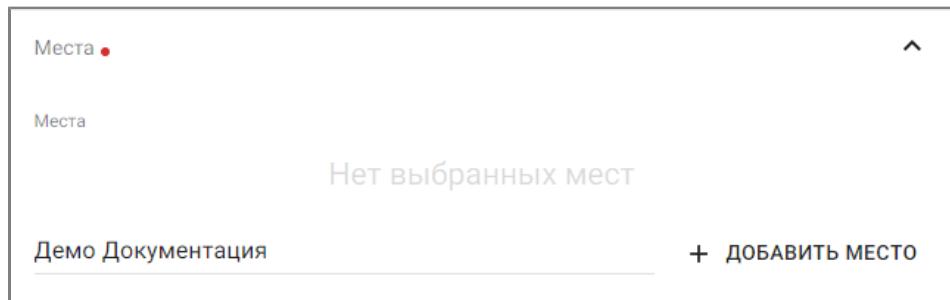


**Важное замечание:**

Если вы не являетесь Системным администратором, то можете предоставлять только те права, которые уже назначены вашему аккаунту.

5. Выберите места, доступные пользователю:

а. Раскройте блок «Места».



Блок «Места» в настройках пользователя

б. В выпадающем списке выберите место, к которому нужно дать доступ пользователю.



**Важное замечание:**

Если вы не являетесь Системным администратором, то можете выбирать только те места, которые уже назначены вашему аккаунту.

с. Нажмите «Добавить место».

д. Добавьте все необходимые места.

6. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** пользователь появится в списке на странице «Пользователи», теперь можно авторизоваться с электронной почтой и паролем, указанными при создании.

## 4.2. Редактирование и удаление учетных записей



**Важное замечание:**

Редактировать и удалять учетные записи пользователей можно только пользователям с правом доступа «Доступ к разделу "Пользователи"». Подробнее о правах доступа см. в разделе [Управление учетными записями \(17\)](#).

Для редактирования своей учетной записи перейдите в раздел [Изменение пароля, персональных данных и языка интерфейса своей учетной записи \(33\)](#).

В этом разделе:

- Редактирование учетной записи (21)
- Удаление учетной записи (24)

### 4.2.1. Редактирование учетной записи

Чтобы изменить параметры учетной записи пользователя или его права доступа:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Пользователи».

Интерфейс страницы «Пользователи»

2. Выберите из списка нужного пользователя и нажмите на него.

**Подсказка:**

Вы можете воспользоваться поиском и фильтрами для удобства:

- Стока поиска – для поиска по имени, фамилии, адресу электронной почты, описанию пользователя.
- Фильтры «» – для фильтрации по наличию доступа к местам, по типу пользователя, по статусу «Неактивен».

**Результат шага:** откроется страница параметров учетной записи выбранного пользователя.

Имя	<b>Сергей</b>
6/100 символов	
Фамилия	<b>Петров</b>
6/100 символов	
Адрес электронной почты	<b>de</b>
17/200 символов	
Язык интерфейса	<b>Русский</b>
Описание	<b>Описание</b>
Изменить пароль	
Права и доступ	
Места	
<input type="button" value="СОХРАНИТЬ"/> <input type="button" value="УДАЛИТЬ"/>	

## Страница параметров пользователя

3. При необходимости измените пользователю: имя, фамилию, адрес электронной почты, язык интерфейса, описание.
4. В случае, если пользователь забыл пароль и не может его восстановить, измените пароль:
  - a. Нажмите на блок «Изменить пароль».
  - b. Введите новый пароль.

**Прим.:**

Пароль должен состоять из 8 символов, иметь заглавную букву, цифру и специальный символ.

5. При необходимости измените права и доступ пользователю:
    - a. Нажмите на блок «Права и доступ».
- Результат шага:** откроется блок для настройки прав и доступа.

Блок «Права и доступ» в настройках пользователя

- b. «Активен» — деактивировать или активировать учетную запись пользователя. Деактивированные пользователи не смогут авторизоваться во ВнеКлерки.
- c. «Системный администратор» — опция, позволяющая сделать пользователя администратором всей системы.

**ОСТОРОЖНО:**

Будьте осторожны при включении этой опции. Системный администратор имеет доступ ко всем функциям.

**Прим.:**

Включение опции «Системный администратор» доступна только другим системным администраторам.

- d. Выберите тип пользователя:

- «Оператор» — для настройки пользователя как оператора очереди. При отсутствии других прав доступа имеет доступ только к просмотру очередей и точкам обслуживания.
- «Администратор» — для настройки пользователя как любую другую роль. При отсутствии других прав доступа обладает правами Оператора и имеет доступ к настройке графика сотрудников, выходных дней, маячков.

**Подсказка:**

Тип пользователя определяет возможность настройки модулей места. Тип «Оператор» подходит, если пользователь будет работать только с позициями клиентов и не будет администрировать систему. В остальных случаях лучше использовать «Администратор».

е. Установите права доступа в блоках «Действия с позицией» и «Доступ к разделам». Подробнее о правах см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).



#### **Важное замечание:**

Если вы не являетесь Системным администратором, то можете предоставлять только те права, которые уже назначены вашему аккаунту.

6. При необходимости измените список мест, к которым имеет доступ пользователь:

- a. Нажмите на блок «Места».
- b. Выберите место из списка и нажмите «Добавить место». Чтобы удалить место из списка, нажмите «» справа от него.

7. Нажмите «Сохранить».

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

### 4.2.2. Удаление учетной записи

Чтобы удалить учетную запись пользователя:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Пользователи».

Интерфейс страницы «Пользователи»

2. Выберите из списка нужного пользователя и нажмите на него.



#### **Подсказка:**

Вы можете воспользоваться поиском и фильтрами для удобства:

- Страна поиска — для поиска по имени, фамилии, адресу электронной почты, описанию пользователя.
- Фильтры «» — для фильтрации по наличию доступа к местам, по типу пользователя, по статусу «Неактивен».

**Результат шага:** откроется страница параметров учетной записи выбранного пользователя.

Имя  
Сергей  
6/100 символов

Фамилия  
Петров  
6/100 символов

Адрес электронной почты  
de [REDACTED]  
17/200 символов

Язык интерфейса  
Русский

Описание  
Описание

Изменить пароль

Права и доступ

Места

**СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ**

Страница параметров пользователя

3. Внизу страницы нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Пользователь успешно удален».

## 4.3. Права доступа

При создании или редактировании пользователя можно назначать ему отдельные права доступа. На данный момент представлено две группы прав доступа:

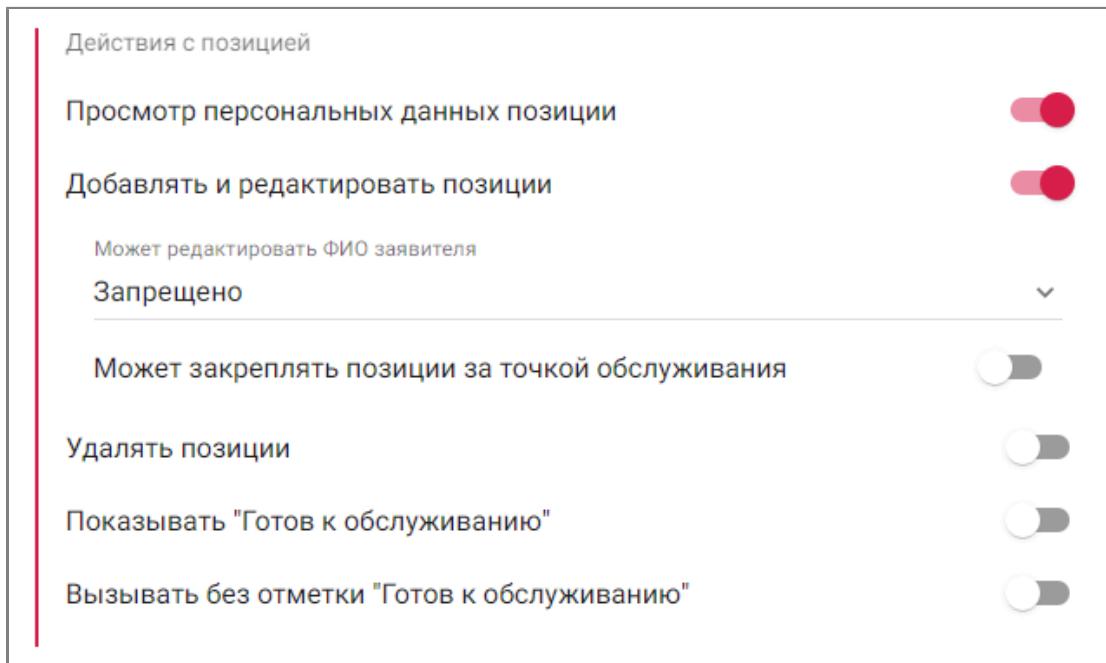
- Права на действия с позицией ( 26)
- Права на доступ к разделам ( 29)



### Прим.:

Подробнее о создании и настройке пользователя см. в разделе [Создание и настройка учетных записей \( 17\)](#).

### 4.3.1. Права на действия с позицией



Блок прав «Действия с позицией» на странице создания/редактирования пользователя

Права на действия с позицией перечислены в таблице ниже.

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
«Просмотр персональных данных позиции»	Просмотр персональных данных клиента (ФИО, телефон).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</li> </ul> <p>При наличии права «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</li> </ul>
«Добавлять и редактировать позиции»	Добавление и редактирование позиции очереди.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</li> </ul> <p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</li> </ul>

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
<p>«Может редактировать ФИО заявителя»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Без ограничений.</li> <li>2. Ограничено настройками очереди.</li> <li>3. Запрещено.</li> </ol> <div data-bbox="164 530 213 587" style="background-color: #ffcc00; border-radius: 50%; padding: 5px; font-weight: bold;">!</div> <p><b>Важное замечание:</b> Это право доступно для настройки только при включенном праве «Добавлять и редактировать позиции».</p>	<p>Изменять ФИО клиента при редактировании позиции.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Без ограничений – максимальное количество символов для замены не ограничено.</li> <li>2. Ограничено настройками очереди – максимальное количество символов для замены определено настройками очереди, подробнее см. шаг 3 в разделе <a href="#">Настройка отображения персональных данных клиентов ( 63)</a>.</li> <li>3. Запрещено – невозможно изменять ФИО клиента.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг» → Редактировать позицию</li> </ul> <p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди» → Редактировать позицию</li> </ul>
<p>«Может закреплять позиции за точкой обслуживания»</p> <div data-bbox="164 1036 213 1094" style="background-color: #ffcc00; border-radius: 50%; padding: 5px; font-weight: bold;">!</div> <p><b>Важное замечание:</b> Это право доступно для настройки только при включенном праве «Добавлять и редактировать позиции».</p>	<p>Назначать точку обслуживания при добавлении или редактировании позиции.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг» → Добавить позицию/Редактировать</li> </ul> <p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди» → Добавить позицию/Редактировать</li> </ul>
<p>«Удалять позиции»</p>	<p>Удаление позиции очереди.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</li> </ul> <p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</li> </ul>
<p>«Показывать "Готов к обслуживанию"»</p>	<p>Использовать действие «Готов к обслуживанию» в мониторинге.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</li> </ul>

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
	<p> <b>Прим.:</b> Доступно только если такое действие включено в настройках очереди, см. шаг 2 в разделе <a href="#">Настройка команд меню операций над позицией ( 89 )</a></p>	<p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очеди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</li> </ul>
«Вызывать без отметки "Готов к обслуживанию"»	<p>Использовать действия «Вызвать», «Подошел после вызова», «Начать обслуживание» и «Закончить обслуживание» даже если позиция не в статусе «Готов к обслуживанию».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очеди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</li> </ul> <p>При доступном праве «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очеди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</li> </ul>

### 4.3.2. Права на доступ к разделам

Доступ к разделам

Доступ к разделу "Точки обслуживания"	<input checked="" type="checkbox"/>
Открывать точки обслуживания	<input checked="" type="checkbox"/>
Закрывать точки обслуживания	<input checked="" type="checkbox"/>
Просмотр позиций в мониторинге точки обслуживания	<input type="checkbox"/>
Все	<input type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Мониторинг очереди"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Бронирования"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Выгрузка данных"	<input type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Отчеты"	<input type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Журнал"	<input checked="" type="checkbox"/>
Прослушивать аудиозаписи	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Рекламные кампании"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Терминалы"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Шаблоны сообщений"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Переводы"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Пользователи"	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступ к разделу "Настройки места"	<input checked="" type="checkbox"/>
Создавать и удалять места	<input type="checkbox"/>
Доступ к аналитической панели	<input type="checkbox"/>
Редактирование	<input type="checkbox"/>

Блок прав «Доступ к разделам» на странице создания/редактирования пользователя

Права на доступ к разделам перечислены в таблице ниже.

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
<p>«Доступ к разделу "Точки обслуживания"»</p> <div data-bbox="169 375 218 424" style="background-color: #e0f2f1; border-radius: 50%; padding: 5px; margin-right: 10px;"></div> <b>Прим.:</b> Включено по умолчанию, отключить нельзя.	Предоставляет доступ к настройке прав для раздела «Точки обслуживания».	
<p>«Открывать точки обслуживания»</p>	Включение точки обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Параметры точки обслуживания, включая ее запуск»</li> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Точки обслуживания» → «Параметры точки обслуживания, включая ее запуск»</li> </ul>
<p>«Закрывать точки обслуживания»</p>	Выключение точки обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Параметры точки обслуживания, включая ее остановку»</li> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Точки обслуживания» → «Параметры точки обслуживания, включая ее остановку»</li> </ul>
<p>«Просмотр позиций в мониторинге точки обслуживания»</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Все.</li> <li>2. Ближайшие позиции.</li> <li>3. Только предлагаемые.</li> <li>4. Никакие.</li> </ol>	На странице мониторинга точки обслуживания позволяет видеть: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Все позиции.</li> <li>2. Первые 5 ближайших позиций.</li> <li>3. Только рекомендуемые к вызову позиции на данный момент в секции «Предлагаем вызвать», например когда скоро наступит время записи.</li> <li>4. Никакие позиции.</li> </ol>	<p>«Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Точки обслуживания» → «Мониторинг»</p>
<p>«Доступ к разделу "Мониторинг очереди"»</p>	Доступ к странице «Мониторинг очереди» на странице очереди.	<p>«Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Мониторинг очереди»</p>

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
«Доступ к разделу "Бронирования"»	Доступ к страницам «Бронирования» и «Планировщик бронирований» и их функциям, подробнее см. в разделах <a href="#">Добавление предварительной записи клиента ( 182)</a> , <a href="#">Поиск предварительных записей ( 190)</a> и <a href="#">Действия с предварительными записями ( 191)</a> .	«Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Бронирования» и «Планировщик бронирований»
«Доступ к разделу "Выгрузка данных"»	Доступ к странице «Выгрузка данных» и ее функциям, подробнее см. в разделе <a href="#">Выгрузка данных места ( 200)</a> .	«Главная» → Выбранное место → «Выгрузка данных»
«Доступ к разделу "Отчеты"»	Доступ к странице «Отчеты» и созданию отчетов, подробнее см. в разделе <a href="#">Создание отчета по нескольким местам ( 201)</a> .	«Главная» → «Отчеты»
«Доступ к разделу "Журнал"»	Доступ к странице «Журнал» и ее функциям, подробнее см. в разделе <a href="#">Поиск и просмотр записей в журнале ( 204)</a> .	«Главная» → «Журнал»
«Прослушивать аудиозаписи»	Доступ на странице «Журнал» к прослушиванию и скачиванию аудиозаписей во время обслуживания клиента. Подробнее о настройке аудиозаписи см. шаг 3 в разделе <a href="#">Расширенные настройки очереди ( 91)</a> .	«Главная» → «Журнал» → Выбранная запись в журнале → «Аудиозаписи»
«Доступ к разделу "Рекламные кампании"»	Доступ к странице «Реклама» и ее функциям, подробнее см. в разделе <a href="#">Управление рекламными компаниями и баннерами ( 207)</a> .	«Главная» → «Реклама»
«Доступ к разделу "Терминалы"»	Доступ к странице «Терминалы» и включению/выключению терминалов. Подробнее о терминалах см. в разделе <a href="#">Управление терминалами ( 192)</a> .	«Главная» → Выбранное место → «Терминалы»

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
	<p> <b>Прим.:</b> Создание и редактирование настроек терминалов доступно при включенном праве «Доступ к разделу "Настройки места"».</p>	
«Доступ к разделу "Шаблоны сообщений"»	<p>Доступ к страницам «Шаблоны сообщений места» и «Шаблоны сообщений очереди» и их функциям, подробнее см. в разделе <a href="#">Изменение шаблонов сообщений (213)</a>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Редактирование шаблонов доступно при включенном праве «Доступ к разделу "Настройки места"».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Шаблоны сообщений места»</li> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Шаблоны сообщений»</li> </ul>
«Доступ к разделу "Переводы"»	Доступ к странице «Переводы» и ее функциям, подробнее см. в разделе <a href="#">Создание и редактирование переводов интерфейса (226)</a> .	«Главная» → «Переводы»
«Доступ к разделу "Пользователи"»	Доступ к управлению пользователями Системы на странице «Пользователи». Подробнее о настройке см. в разделе <a href="#">Создание и настройка учетных записей (17)</a> .	«Главная» → «Пользователи»
«Доступ к разделу "Настройки места"»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Редактирование мест, подробнее см. в разделе <a href="#">Создание, настройка и удаление места (37)</a>.</li> <li>• Создание терминалов, подробнее см. в разделе <a href="#">Управление терминалами (192)</a>.</li> <li>• Изменение шаблонов сообщений мест, подробнее см. в разделе <a href="#">Изменение шаблонов сообщений (213)</a>.</li> </ul>	<p>Редактирование мест:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Параметры» → «Редактировать»</li> </ul> <p>Создание терминалов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Терминалы» → Новый терминал</li> </ul> <p>Изменение шаблонов сообщений мест:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Главная» → Выбранное место → «Шаблоны сообщений места»</li> </ul>

Наименование права	Доступные функции	Путь к странице Системы, где используется функция
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение шаблонов сообщений очередей, подробнее см. в разделе <a href="#">Изменение шаблонов сообщений (213)</a>.</li> </ul>	Изменение шаблонов сообщений очередей: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Главная» → Выбранное место → «Очереди» → Выбранная очередь → «Шаблоны сообщений»</li> </ul>
«Создавать и удалять места»	<p><b>!</b> <b>Важное замечание:</b> Это право доступно для настройки только при включенном праве «Доступ к разделу "Настройки места"».</p> <p>Возможность создания и удаления мест, подробнее см. в разделе <a href="#">Создание, настройка и удаление места (37)</a>.</p>	«Главная» → «Места»
«Доступ к дашборду»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Просмотр.</li> <li>Редактирование.</li> <li>Нет.</li> </ul> <p>Доступ к отдельной системе анализа и мониторинга очередей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Просмотр – доступ к дашборду в режиме «Только для чтения».</li> <li>Редактирование – доступ к созданию, настройке и удалению мониторингов.</li> <li>Нет – доступ к дашборду отсутствует.</li> </ul>	Дашборд расположен по адресу: <code>https://&lt;ваш домен&gt;/dashboard</code>

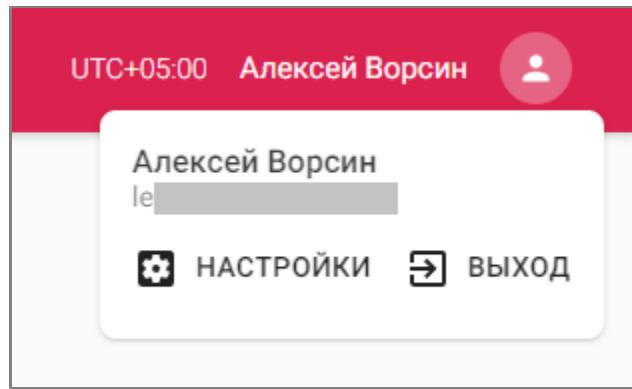
## 4.4. Изменение пароля, персональных данных и языка интерфейса своей учетной записи

Зарегистрированные и авторизованные пользователи могут редактировать свою учетную запись: изменять имя, фамилию, адрес электронной почты, пароль, а также язык интерфейса в административной панели ВнеОчереди.

Чтобы изменить персональные данные своей учетной записи и язык интерфейса административной панели:

1. В верхнем правом углу страницы нажмите на свой аватар или имя.

**Результат шага:** появится всплывающее окно с именем, адресом электронной почты и кнопками «Настройки» и «Выход».



2. Нажмите «Настройки».

**Результат шага:** откроется страница параметров вашей учетной записи.

ВнеОчереди Главная > Пользователи > Редактировать UTC+05:00 Алексей Ворсин

Имя  
Алексей  
7/100 символов

Фамилия  
Ворсин  
6/100 символов

Адрес электронной почты  
le...@...  
19/200 символов

Язык интерфейса  
Русский

Изменить пароль

СОХРАНИТЬ

Страница параметров учетной записи

3. Измените персональные данные учетной записи: имя, фамилия, адрес электронной почты.
4. Чтобы изменить язык интерфейса административной панели ВнеОчереди, нажмите на поле «Язык интерфейса» и выберите один из предложенных языков.
5. Чтобы изменить пароль учетной записи:
  - a. Нажмите на блок «Изменить пароль».

**Результат шага:** откроется форма изменения пароля.

Форма изменения пароля

b. В появившихся полях введите текущий пароль, новый пароль и подтверждение пароля.

**Прим.:**

Пароль должен состоять из 8 символов, иметь заглавную букву, цифру и специальный символ.

6. Нажмите «Сохранить».

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

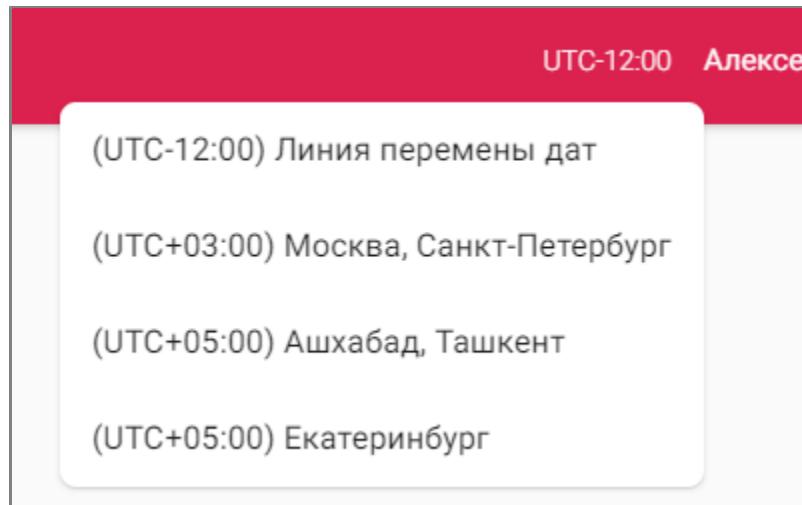
## 4.5. Изменение часового пояса своей учетной записи

Для комфорного использования административной панели ВнеКлерки пользователь может выбирать часовой пояс, в котором будет отображаться время.

Чтобы изменить часовой пояс:

1. В верхнем правом углу страницы слева от вашего имени нажмите на текущий часовой пояс.

**Результат шага:** откроется список часовых поясов.



Список доступных часовых поясов

2. Выберите нужный часовой пояс.



**Прим.:**

Обратите внимание, что список часовых поясов ограничен в зависимости от часовых поясов мест, к которым для вашей учетной записи имеется доступ. Например, если у пользователя доступ к двум местам, у которых часовые пояса UTC+5 и UTC+8, то при изменении часового пояса будут доступны только эти два варианта.

# 5. Управление местами

В этом разделе:

- [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#)
- [Добавление маячков места \( 47\)](#)
- [Настройка выходных дней места \( 48\)](#)

## 5.1. Создание, настройка и удаление места



### Важное замечание:

Создание и настройка мест доступно только пользователям со следующими правами доступа:

- «Доступ к разделу "Настройки места"» – для редактирования места.
- «Создавать и удалять места» – для создания места.

Для создания очередей и их настройки сначала необходимо добавить место, которое привязано к определенной геолокации. В этом разделе:

- [Создание места \( 37\)](#)
- [Настройка места \( 39\)](#)
- [Удаление места \( 44\)](#)

### 5.1.1. Создание места

Чтобы создать место:

1. На главной странице Системы нажмите «Новое место» или перейдите на страницу «Места» и нажмите

**Результат шага:** откроется страница создания места.

**ВнеОчереди** Главная > Места > Новое место

UTC+05:00 Алексей Ворсин

Организация

Название  
Название места  
0/200 символов

Краткое название  
Краткое название

Описание  
Описание  
0/2000 символов

Внешний код  
Внешний код  
0/100 символов

Имя темы цветов портала предварительных записей и вебью  
Имя темы цветов портала предварительных записей и вебью  
0/200 символов

Временная зона

Поддерживаемые языки

English French Spanish Chinese Japanese Italian German  
Russian Tahitian

Стандартный телефонный код  
Стандартный телефонный код

Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса  
Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса

Оценка на основе статистики

Доступ через портал бронирований

Предлагать создание новой встречи в мониторингах

Модули

Геопозиция

Параметры отправки email

**СОХРАНИТЬ**

Страница создания места

2. Для базовой настройки места необходимо заполнить только название места и указать его геопозицию:
  - a. Заполните поле «Название» – будет выводиться в Системе в списке мест и клиентам в мобильном приложении при выборе очереди.
  - b. Раскройте блок настроек «Геопозиция» и укажите следующие поля:

- «Широта» и «Долгота» – координаты места в виде десятичных дробей, например «56.772659» и «60.769845» соответственно.
- «Радиус обнаружения очереди» – количество метров от координат места, в пределах которых мобильное приложение сможет обнаружить очередь.

3. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** новое место будет создано и отобразится на главной странице или на странице «Места».

4. Для более глубокой настройки отредактируйте параметры места, подробнее см. [Настройка места \(39\)](#).

## 5.1.2. Настройка места

Чтобы изменить параметры существующего места или осуществить его более тщательную настройку:

1. На главной странице Системы нажмите на нужное место или перейдите на страницу «Места» и нажмите на нужное место.

**Результат шага:** откроется страница места.

ВнеКоридор Главная > Места > Демо Документация UTC+05:00 Алексей Ворсин

Демо Документация Параметры ^

Организация Global  
Название Демо Документация  
Описание Место для тестирования документации...

Геопозиция  
Больше информации

РЕДАКТИРОВАТЬ СБРОСИТЬ СТАТИСТИКУ  
Обновил Алексей Ворсин 17.09.2024, 1:13

7 ОЧЕРЕДИ 20 ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
выгрузка данных ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ МЕСТА  
5 ВЫХОДНЫЕ 1 МАЯЧКИ

Страница места

2. Нажмите на кнопку «Параметры» в правом верхнем углу.

**Результат шага:** появится панель с краткой информацией о месте.

3. Нажмите «Редактировать».

**Результат шага:** откроется страница редактирования настроек места.

**Организация**  
Global

**Название**  
(Демо Документация)МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13  
55/200 символов

**Краткое название**  
demo\_docs

**Описание**  
Многофункциональный центр Свердловской области, г. Екатеринбург  
63/2000 символов

**Внешний код**  
Внешний код  
0/100 символов

**Имя темы цветов портала предварительных записей и вебью**  
ressours  
8/200 символов

**Уникальный код мониторинга**  
fd9t21ae-b2d1-4f77-889e-bd3754da64bd  
36/200 символов

**Временная зона**  
(UTC+05:00) Екатеринбург

**Поддерживаемые языки**  
ru;en;fr  
English, French, Spanish, Chinese, Japanese, Italian, German  
Russian, Tahitian

**Стандартный телефонный код**  
+7

**Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса**

**Оценка на основе статистики**

**Доступ через портал бронирований**

**Предлагать создание новой встречи в мониторингах**

**Модули**

**Геопозиция**

**Параметры отправки email**

**СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ** Обновил Алексей Ворсин 24.10.2024, 16:53

Страница редактирования параметров места

4. Укажите или измените основные параметры места в следующих полях:

- a. «Организация» – категория места. Используется для разделения перевода интерфейса и группировки нескольких мест в одну организацию. Подробнее об организациях см. в разделе [Управление организациями \(99\)](#).
- b. «Название» – будет отображаться в списке мест и клиентам в мобильном приложении при выборе очереди.
- c. «Краткое название» – используется как сокращение, которое используется в отчетах, при загрузке графика обслуживания или в ссылках в API методах.
- d. «Описание» – отображается в списке мест на главной странице или на странице «Места».
- e. «Внешний код».
- f. «Имя темы цветов портала предварительных записей и вебью» – позволяет изменять оформление портала предварительных записей и вебью на собственное.



#### Прим.:

Обратитесь в техническую поддержку, чтобы разработчики реализовали ваше оформление и выдали уникальное имя цветовой схемы, которое нужно ввести в это поле.

- g. «Уникальный код мониторинга» – при создании места автоматически генерируется GUID места и вставляется в это поле. При необходимости можно изменить, однако предыдущий код останется рабочим. Код используется в различных ссылках, подробнее см. в разделе [Формирование ссылок ВнеОчереди \(250\)](#).
  - h. Укажите часовой пояс в поле «Временная зона», чтобы установить правильное время у места и связанных с ним терминалов.
  - i. Для локализации интерфейса в поле «Поддерживаемые языки» выберите нужные языки.
  - j. При необходимости укажите «Стандартный телефонный код». В полях для ввода телефона будет автоматически вставляться указанный телефонный код. Телефонный код по умолчанию – «+7».
  - k. Добавьте ссылку на документ в поле «Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса», чтобы клиенты могли прочитать условия использования перед записью в очередь.
  - l. При необходимости включите следующие опции:
    - «Оценка на основе статистики» – включает сбор статистики обслуживания позиций.
    - «Доступ через портал бронирований» – включает возможность поиска текущего места на портале бронирований. Если опция выключена, то создать предварительную запись возможно только при наличии прямой ссылки на портал бронирований текущего места.
    - «Предлагать создание новой встречи в мониторингах» – добавляет действие над позицией «Новая запись», при нажатии на которое в новой вкладке открывается страница создания предварительной записи с предзаполненными полями персональных данных клиента.
5. Раскройте блок настроек «Модули» и включите дополнительные модули для управления местом:



Блок «Модули» в настройках места

- a. «Выгрузка данных» – добавляет возможность выгрузки отчетов с подробной информацией и статистикой места, например отчеты по предварительным записям или суммарная информация о клиентах дня.
- b. «Маячки» – добавляет возможность использовать Bluetooth-маячки для отслеживания входа, перемещения и выхода клиента в зоне места, которое покрывает маячок.
- c. «Выходные» – добавляет возможность назначать дни, в которые место не будет работать.
- d. «Шаблоны сообщений» – добавляет возможность редактировать шаблоны сообщений, которые будут переопределять глобальные шаблоны сообщений на уровне места.

6. Раскройте блок настроек «Геопозиция» и заполните поля с данными о местоположении места:

Геопозиция ^

Адрес  
ул. Мира, 32  
12/400 символов

Индекс  
620062  
6/20 символов

Город  
Екатеринбург  
12/50 символов

Страна  
Российская Федерация

Широта  
56.77175

Долгота  
60.76232

Радиус обнаружения очереди  
500 метров

## Блок «Геопозиция» в настройках места

- a. «Адрес» – фактический адрес места, например улица, дом/строение/корпус, этаж и т.д.
  - b. «Индекс» – почтовый индекс места.
  - c. «Город» и «Страна» – составляющие адреса места, используются для сортировки и группировки на странице «Места».
  - d. «Широта» и «Долгота» – координаты места в виде десятичных дробей, например «56.772659» и «60.769845» соответственно.
  - e. «Радиус обнаружения очереди» – количество метров от координат места, в пределах которых мобильное приложение сможет обнаружить очередь.
7. Раскройте блок настроек «Параметры отправки email» и настройте параметры отправки писем на электронную почту пользователей Системы и клиентов:

Параметры отправки email

**Настройки по умолчанию**

**Отправитель**

Отправитель

0/100 символов

Сервер

Сервер

0/100 символов

Логин email сервиса

Email

0/100 символов

Пароль email сервиса

Пароль

0/50 символов

Порт

Порт

Активировать SSL

Блок «Параметры отправки email» в настройках  
места, выключена опция «Настройки по умолчанию»

- a. Чтобы использовать стандартные параметры ВнеКориди для отправки писем на электронную почту, включите опцию «Настройки по умолчанию».
- b. Чтобы использовать свои данные от Email сервиса, выключите опцию «Настройки по умолчанию» и укажите следующие данные, полученные от Email сервиса: отправитель (эл. адрес), сервер (IP адрес почтового сервера), логин и пароль Email сервиса, порт подключения, активация SSL для защищенного соединения.

8. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Место было обновлено» и откроется страница места.

### 5.1.3. Удаление места

Чтобы удалить место:

1. На главной странице Системы нажмите на нужное место или перейдите на страницу «Места» и нажмите на нужное место.

**Результат шага:** откроется страница места.

Демо Документация

Параметры ^

Организация  
Global

Название  
Демо Документация

Описание  
Место для тестирования документации...

Геопозиция

Больше информации

РЕДАКТИРОВАТЬ СБРОСИТЬ СТАТИСТИКУ

Обновил Алексей Ворзин 17.09.2024, 1:13

7 ОЧЕРЕДИ

20 ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ВЫГРУЗКА ДАННЫХ

ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ МЕСТА

5 ВЫХОДНЫЕ

1 МАЯЧКИ

Страница места

2. Нажмите на кнопку «Параметры» в правом верхнем углу.

**Результат шага:** появится панель с краткой информацией о месте.

3. Нажмите «Редактировать».

**Результат шага:** откроется страница редактирования настроек места.

Организация  
Global

Название  
(Демо Документация)МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13  
55/200 символов

Краткое название  
demo\_docs

Описание  
Многофункциональный центр Свердловской области, г. Екатеринбург  
63/2000 символов

Внешний код  
Внешний код  
0/100 символов

Имя темы цветов портала предварительных записей и вебью  
ressours  
8/200 символов

Уникальный код мониторинга  
fd9t21ae-b2d1-4f77-889e-bd3754da64bd  
36/200 символов

Временная зона  
(UTC+05:00) Екатеринбург

Поддерживаемые языки  
ru;en;fr  
English French Spanish Chinese Japanese Italian German  
Russian Tahitian

Стандартный телефонный код  
+7

Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса

Ссылка на соглашение с условиями использования сервиса

Оценка на основе статистики

Доступ через портал бронирований

Предлагать создание новой встречи в мониторингах

Модули

Геопозиция

Параметры отправки email

**СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ** Обновил Алексей Ворсин 24.10.2024, 16:53

Страница редактирования параметров места

4. В нижней части страницы нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

**ОСТОРОЖНО:**

Внимание! При удалении места все имеющиеся очереди, точки обслуживания, позиции и прочие настройки будут безвозвратно удалены.

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Место успешно удалено».

## 5.2. Добавление маячков места

Маячки – это Bluetooth-устройства, которые позволяют контролировать местоположение клиентов места, если они используют мобильное приложение.

После физической установки маячка необходимо его добавить в Систему к нужному месту.

**Важное замечание:**

Чтобы настраивать этот модуль, включите его при создании или редактировании места. Подробнее см. шаг 5 ( ) в разделе [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#).

Чтобы добавить маячок:

- На странице места перейдите на страницу «Маячки».

Страница «Маячки»

- Нажмите «+».

Название ●  
Название  
0/100 символов

Major ●  
Major номер маячка

Minor ●  
Minor номер маячка

Дата обслуживания  
30.01.2024

**СОХРАНИТЬ**

Страница добавления маячка

3. Заполните следующие поля:

- a. «Название» – будет отображаться в списке маячков.
- b. «Major» – Major номер маячка.
- c. «Minor» – Minor номер маячка.
- d. «Дата обслуживания» – дата последнего обслуживания маячка.

4. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** на странице «Маячки» появится добавленный маячок. При необходимости его можно выключить для обработки Системой.

## 5.3. Настройка выходных дней места



### Важное замечание:

Чтобы настраивать этот модуль, включите его при создании или редактировании места. Подробнее см. шаг 5 (41) в разделе [Создание, настройка и удаление места \(37\)](#).

Выходные дни позволяют приостановить работу места в указанные даты. Во время выходного дня невозможно добавить запись через административную панель, терминал, мобильное приложение и другие способы.

Чтобы настроить выходные дни места:

1. На главной странице Системы нажмите на нужное место или перейдите на страницу «Места» и нажмите на нужное место.

**Результат шага:** откроется страница места.

ВнеОчереди Главная > Места > Демо Документация UTC+05:00 Алексей Ворсин

Демо Документация Параметры ^

Организация Global  
Название Демо Документация  
Описание Место для тестирования документации...

Геопозиция

Больше информации

РЕДАКТИРОВАТЬ СБРОСИТЬ СТАТИСТИКУ

Обновил Алексей Ворсин 17.09.2024, 1:13

7 ОЧЕРЕДИ 20 ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ВЫГРУЗКА ДАННЫХ ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ МЕСТА

5 ВЫХОДНЫЕ 1 МАЯЧКИ

Страница места

2. Перейдите на страницу «Выходные».

**Результат шага:** откроется страница настройки выходных.

ВнеОчереди Главная > Места > Демо Документация > Выходные UTC+05:00 Алексей Ворсин

25.04.2024	<input type="checkbox"/> Повторять каждый год	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.04.2024	<input type="checkbox"/> Повторять каждый год	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.09.2024	<input type="checkbox"/> Повторять каждый год	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+ Добавить ✓ Сохранить

Страница со списком выходных

3. Добавьте выходные дни:

a. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** в списке появится новый день.

- b. Нажмите «» и выберите день.
- c. Включите опцию «Повторять каждый год», чтобы выходной день был вне зависимости от года.
- d. Добавьте аналогичным образом все нужные выходные дни.

- 4. При необходимости удалите выходные дни. Нажмите «», чтобы удалить.
- 5. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница места.

# 6. Управление очередями

В этом разделе приведены инструкции по созданию и настройке очереди.

В этом разделе:

- [Создание очереди \( 51\)](#)
  - [Создание очереди с услугами \( 52\)](#)
  - [Создание очереди без услуг \( 54\)](#)
  - [Создание очереди с импортированными настройками \( 56\)](#)
- [Настройка очереди \( 59\)](#)
  - [Настройка основных параметров очереди \( 59\)](#)
  - [Настройка отображения персональных данных клиентов \( 63\)](#)
  - [Настройка режимов работы очереди \( 64\)](#)
  - [Настройка использования клиентом мобильного приложения \( 64\)](#)
  - [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66\)](#)
  - [Настройка дополнительных полей очереди \( 73\)](#)
  - [Настройка информационных тегов очереди \( 78\)](#)
  - [Настройка параметров предварительной записи \( 79\)](#)
  - [Настройка времени открытия очереди \( 82\)](#)
  - [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#)
  - [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84\)](#)
  - [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#)
  - [Расширенные настройки очереди \( 91\)](#)
- [Настройка тегов очереди \( 92\)](#)
- [Импорт/экспорт настроек существующей очереди \( 95\)](#)

## 6.1. Создание очереди

Для создания очереди необходимо указать только ее название и состав услуг. Этого достаточно, чтобы начать пользоваться ею. Ниже приведены инструкции для создания очереди разными способами.



**Прим.:**

Для дальнейшей настройки очереди см. раздел [Настройка очереди \( 59\)](#).

Создать очередь можно следующими способами:

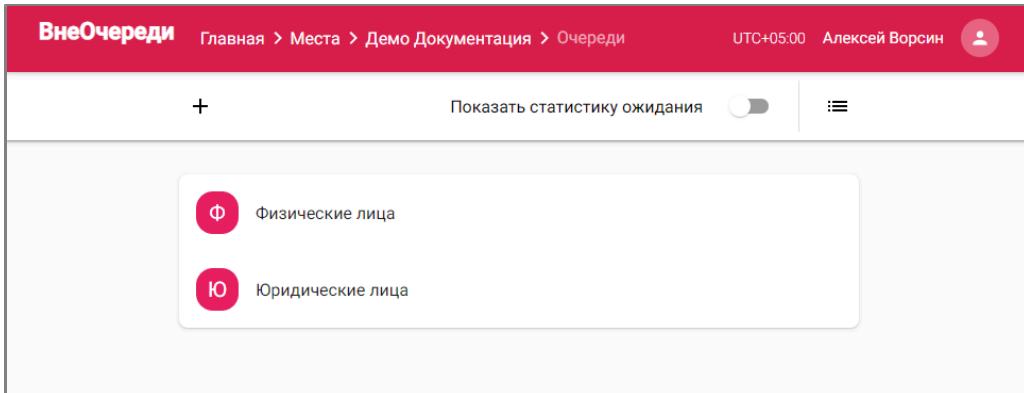
- С добавленными услугами – см. в разделе [Создание очереди с услугами \( 52\)](#).
- Без услуг – см. раздел [Создание очереди без услуг \( 54\)](#).
- Через импорт настроек другой очереди – см. в разделе [Создание очереди с импортированными настройками \( 56\)](#).

### 6.1.1. Создание очереди с услугами

Чтобы создать очередь с услугами:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди».

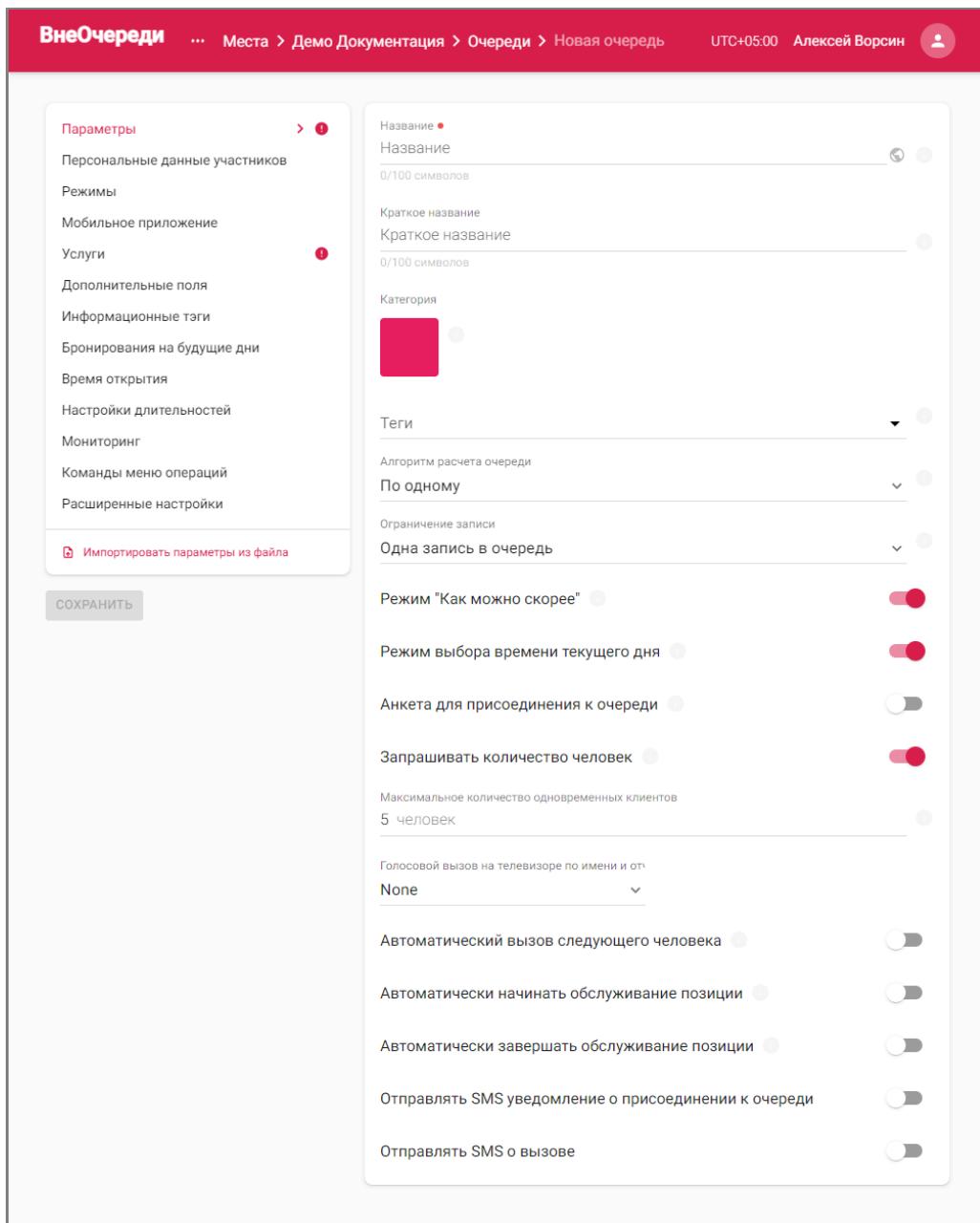
**Результат шага:** откроется страница «Очереди».



Интерфейс страницы «Очереди»

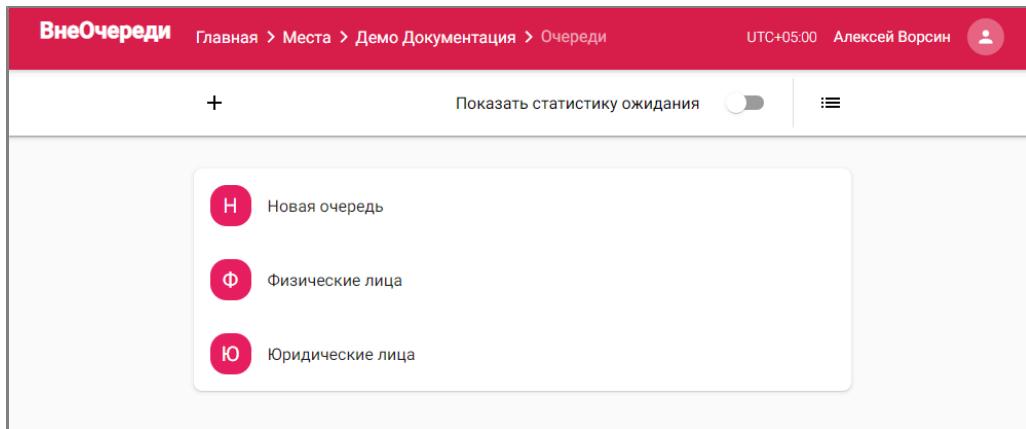
2. Нажмите «+» в верхней части страницы.

**Результат шага:** откроется страница создания очереди.



Группа «Параметры» в настройках очереди

3. Откройте группу настроек очереди – «Параметры».
  4. В поле «Название» введите название очереди, которое будет отображаться в административной панели и у клиентов при записи.
  5. Добавьте и настройте услуги, подробнее о настройке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66 \)](#).
  6. Нажмите «Сохранить».
- Результат шага:** откроется страница «Очереди» и внизу страницы появится всплывающее уведомление «Очередь успешно создана».



Добавленная очередь с названием «Новая очередь»

7. При необходимости продолжите настройку очереди, чтобы изменить ее работу под свои потребности, подробнее см. в разделе [Настройка очереди \( 59 \)](#).

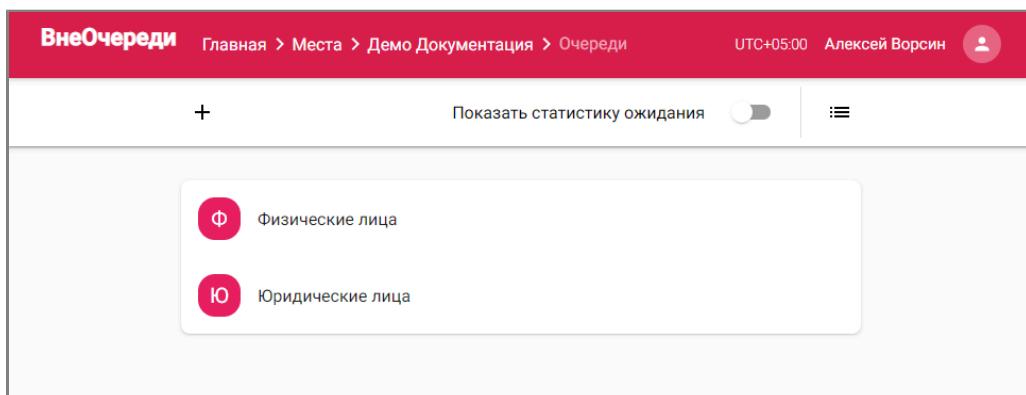
### 6.1.2. Создание очереди без услуг

Системой предусмотрено создание очереди без указания услуг. Это может применяться в двух случаях:

- Если оказываемая услуга всего одна с определенным временем обслуживания.
- Если создание услуг планируется позже.

Чтобы создать очередь без услуг:

1. На главной странице откройте выбранное место и перейдите в «Очереди».



Интерфейс страницы «Очереди»

2. Нажмите «+».

The screenshot shows the 'VneOcheredi' application interface. At the top, there is a red header bar with the application name 'ВнеОчереди' and a navigation path: 'Места > Демо Документация > Очереди > Новая очередь'. On the right side of the header, it shows the time 'UTC+05:00' and the user's name 'Алексей Ворсин' with a profile icon.

The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Параметры' (Parameters), contains several sections: 'Персональные данные участников', 'Режимы', 'Мобильное приложение', 'Услуги' (with a red notification badge), 'Дополнительные поля', 'Информационные тэги', 'Бронирования на будущие дни', 'Время открытия', 'Настройки длительностей', 'Мониторинг', 'Команды меню операций', and 'Расширенные настройки'. Below this list is a button labeled 'Импортировать параметры из файла' (Import parameters from file).

The right column contains the configuration for the 'Новая очередь' (New Queue). It includes fields for 'Название' (Name) and 'Краткое название' (Short name), both with character limits of 0/100 symbols. There is also a 'Категория' (Category) field with a color swatch. A 'Теги' (Tags) section is present with dropdown menus for 'Алгоритм расчета очереди' (Queue calculation algorithm) set to 'По одному' (One at a time) and 'Ограничение записи' (Recording limit) set to 'Одна запись в очередь' (One entry in the queue).

Below these are several toggle switches for various queue-related features: 'Режим "Как можно скорее"' (Fastest mode), 'Режим выбора времени текущего дня' (Daytime selection mode), 'Анкета для присоединения к очереди' (Survey for joining the queue), 'Запрашивать количество человек' (Ask for the number of people), 'Максимальное количество одновременных клиентов' (Maximum number of simultaneous clients) set to '5 человек' (5 people), and a dropdown menu for 'Голосовой вызов на телевизоре по имени и отчеству' (Voice call to TV by name and surname) set to 'None'.

At the bottom of the configuration area are several more toggle switches: 'Автоматический вызов следующего человека' (Automatic call to the next person), 'Автоматически начинать обслуживание позиции' (Automatically start serving the position), 'Автоматически завершать обслуживание позиции' (Automatically end serving the position), 'Отправлять SMS уведомление о присоединении к очереди' (Send SMS notification about joining the queue), and 'Отправлять SMS о вызове' (Send SMS about the call).

Группа «Параметры» в настройках очереди

3. Раскройте блок настроек «Параметры».
4. Введите «Название».
5. Раскройте блок настроек «Услуги».

Параметры

Персональные данные участников

Режимы

Мобильное приложение

**Услуги**

Дополнительные поля

Информационные тэги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные настройки

СОХРАНИТЬ

Тип отображения услуг

Обычный список

Множественный выбор услуг

+ Добавить услугу

Группа «Услуги» в настройках очереди

6. Выберите «Нет» в списке «Тип отображения услуг».

7. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница «Очереди» с новой очередью.

### 6.1.3. Создание очереди с импортированными настройками

При создании очереди для ускорения процесса настройки можно воспользоваться функцией импорта настроек. Для этого:

1. Экспортируйте настройки нужной очереди ( 56)
2. Импортируйте настройки при создании очереди ( 57)

#### 6.1.3.1. Экспорт настроек очереди



##### Подсказка:

Если файл настроек очереди в формате JSON уже создан, пропустите этот шаг.

Перед импортом настроек при создании новой очереди нужно получить файл формата JSON. Для этого:

- На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Расширенные настройки».

The screenshot shows the 'Advanced settings' group in the queue configuration interface. On the left, there is a sidebar with various options like 'Parameters', 'Personal data of participants', 'Modes', etc. The main area contains settings for audio recording and storage, parallel service handling, import/export, and deletion of the queue. Buttons for 'Import from template' (ИМПОРТИРОВАТЬ), 'Export as template' (ЭКСПОРТИРОВАТЬ), and 'Delete queue' (УДАЛИТЬ) are visible.

Группа «Расширенные настройки» в настройках очереди

- Нажмите «Экспортировать» в поле «Экспортировать как шаблон».

**Результат шага:** будет скачан файл формата JSON со списком настроек очереди.

### 6.1.3.2. Импорт настроек при создании очереди

При наличии файла формата JSON со списком настроек очереди его можно использовать при создании очереди.

Чтобы создать очередь с импортом настроек из файла:

- На главной странице откройте выбранное место и перейдите на страницу «Очереди».

The screenshot shows the 'Queues' page. At the top, there is a search bar and a button to show waiting time statistics. Below, there are two large buttons: one for 'Physical persons' (Физические лица) and one for 'Legal entities' (Юридические лица). A note above the buttons says 'Показать статистику ожидания' (Show waiting time statistics).

Интерфейс страницы «Очереди»

2. Нажмите «».

Группа «Параметры» в настройках очереди

3. Введите название очереди в поле «Название».
  4. Нажмите «Импортировать параметры из файла» под списком групп настроек очереди.
  5. В открывшемся окне выберите файл формата JSON с настройками очереди.
- Результат шага:** настройки из файла применяются к новой очереди.
6. При необходимости измените настройки очереди.



#### Прим.:

О настройке очереди см. в разделе [Настройка очереди \( 59 \)](#).

7. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница «Очереди», на которой появится созданная очередь.

## 6.2. Настройка очереди

В зависимости от потребностей Система позволяет произвести тонкую настройку очереди. В этом разделе приведены инструкции и описания всех настроек очереди в каждой группе настроек:

- [Настройка основных параметров очереди \( 59\)](#)
- [Настройка отображения персональных данных клиентов \( 63\)](#)
- [Настройка режимов работы очереди \( 64\)](#)
- [Настройка использования клиентом мобильного приложения \( 64\)](#)
- [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66\)](#)
- [Настройка дополнительных полей очереди \( 73\)](#)
- [Настройка информационных тегов очереди \( 78\)](#)
- [Настройка параметров предварительной записи \( 79\)](#)
- [Настройка времени открытия очереди \( 82\)](#)
- [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#)
- [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84\)](#)
- [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#)
- [Расширенные настройки очереди \( 91\)](#)

### 6.2.1. Настройка основных параметров очереди

В этой группе настроек находятся параметры, связанные с отображением очереди у клиента, вызовом клиентов, ограничениями очереди.

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Параметры».

**Результат шага:** откроется страница настройки основных параметров очереди.

The screenshot shows the 'VneOcheredi' application interface. At the top, there is a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and 'UTC+05:00 Алексей Ворсин'. Below the header, the main content area has a white background.

**Left sidebar (Физ. лица):**

- Назад (Back)
- Параметры (Parameters) **>**
  - Персональные данные участников
  - Режимы
  - Мобильное приложение
  - Услуги
  - Дополнительные поля
  - Информационные тэги
  - Бронирования на будущие дни
  - Время открытия
  - Настройки длительностей
  - Мониторинг
  - Команды меню операций
  - Расширенные параметры

**Main Content Area:**

- Название:** Физ. лица (9/100 символов)
- Краткое название:** phys\_line (9/100 символов)
- Теги:** Демо Документация (Remove), Добавить тег
- Алгоритм расчета очереди:** По одному
- Ограничение записи:** Одна запись в очередь
- Режимы записи в очередь:**
  - Как можно скорее **вкл.**
  - Выбор времени записи **вкл.**
  - Запрашивать количество человек **вкл.**
- Максимальное количество одновременных клиентов:** 5 человек
- Голосовой вызов на телевизоре по имени и отчеству:** Yandex
- Автоматический вызов следующего человека:** **вкл.**
- Автоматически начинать обслуживание позиции:** **вкл.**
- Автоматически завершать обслуживание позиции:** **вкл.**
- Включить возможность приоритетного обслуживания:** **вкл.**
- Запрашивать комментарий при приоритетном обслуживании:** **вкл.**

Группа «Параметры» в настройках очереди

## 2. Заполните поля:

- «Название» – отображается в административной панели и клиентам при записи в очередь.
- «Краткое название» – уникальное название, которое будет использоваться для импорта файлов с графиком сотрудников и в адресе ссылки портала бронирований.

**Прим.:**

Ссылка на портал бронирования выглядит следующим образом: `https://домен портала бронирований#/embedded/{название цветовой темы}/services/{GUID идентификатор места}/{краткое название очереди}`

Пример ссылки: `https://booking.ocheredi.ru/#/embedded/mfc/services/fd5a12be-a8d8-4f65-889e-bd3112da64bd/line_short_name`, где `line_short_name` – краткое название очереди.

c. «Теги» – классификация очереди по группам, например: логистика, рестораны и т.п. Используется для группировки очередей разных мест в одну категорию в мобильном приложении клиента. Подробнее о создании и настройке тегов см. в разделе [Настройка тегов очереди \(92\)](#).

3. Выберите «Алгоритм расчета очереди»:

- «По одному» – стандартный режим работы очереди, при котором позиции создаются только для одного клиента в рамках только одной точки обслуживания. Используется в очередях, где нужно оказать услугу за одно посещение клиента.
- «Групповые бронирования» – для работы очереди по интервалам. Этот режим очереди используется для записи нескольких клиентов в один временной интервал. Таким образом обслуживание всех клиентов в одном временном интервале происходит одновременно. Используется обычно для очередей, где организуются группы клиентов, которым оказывается одновременно одна услуга, например при организации очередей для посещения групповых экскурсий.
- «Маршрутная очередь» – режим работы очереди, при котором очередь автоматически создает маршрут обращений клиента в точки обслуживания. Если создать или перенаправить позицию с выбранными несколькими услугами в маршрутную очередь, то к точкам обслуживания этой очереди автоматически добавятся и прикрепятся позиции на каждую отдельную услугу. Позиции будут добавляться в таком порядке, чтобы клиент ждал как можно меньше времени в очереди. Такой тип алгоритма расчета очереди используется обычно используется там, где нужно оказать несколько услуг в разных точках обслуживания в пределах одной очереди, например при организации медицинских осмотров.

4. Настройте ограничение количества записей для клиента в очередь в один день в поле «Ограничение записи»:

- «Одна запись в очередь» – для уникального клиента доступна только одна запись в день для всей очереди.
- «Одна запись по одной услуге» – для уникального клиента доступно только по одной записи на каждую услугу в день.
- «Много записей» – без ограничения на количество записей за один день.

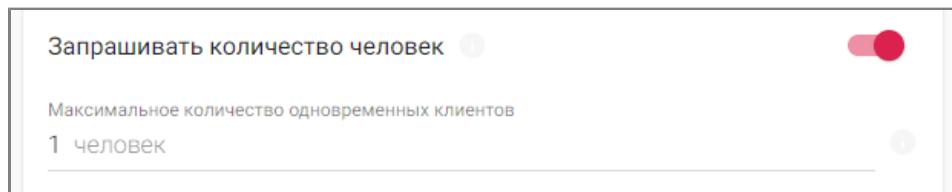
5. Включите режимы записи в очередь:

- a. «Как можно скорее» – в этом режиме клиенты записываются в очередь друг за другом, а вызов следующего клиента осуществляется сразу после завершения обслуживания предыдущего. Используется, когда нужно сделать «живую очередь».
- b. «Выбор времени записи» – операторы или клиенты выбирают время записи. Вызов клиента осуществляется при наступлении его времени записи, если нет отметки «На месте». При наличии отметки «На месте» вызов клиента осуществляется сразу, если есть свободное для обслуживания время.

6. Чтобы на приеме могло присутствовать несколько человек:

- a. Включите опцию «Запрашивать количество человек».

**Результат шага:** появится поле для ввода максимального количества человек.



Включенная опция «Запрашивать количество человек» и появившееся поле

- b. Укажите число в поле «Максимальное количество одновременных клиентов».



**Прим.:**

Суммарное время обслуживания будет зависеть от выбранного количества человек при записи.

7. Выберите службу для голосового вызова в поле «Голосовой вызов на телевизоре по имени и отчеству»:

- a. «None» – голосовой вызов выключен.
- b. «Yandex» – голосовой вызов через службы Yandex.
- c. «Azure» – голосовой вызов через службы Azure.



**Прим.:**

Эта опция доступна только при выбранном алгоритме расчета очереди: «По одному» или «Маршрутная очередь».

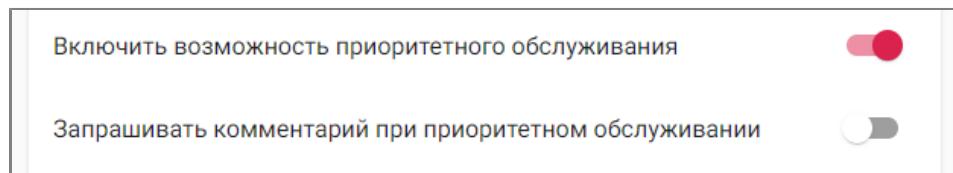
8. Включите функции автоматизации очереди, работающие только в алгоритме расчета очереди «По одному» или «Маршрутная очередь»:

- a. «Автоматический вызов следующего человека» – следующая позиция из списка будет вызвана автоматически, когда будет заканчиваться обслуживание предыдущей, для того, чтобы минимизировать время ожидания.
- b. «Автоматически начинать обслуживание позиции» – обслуживание начнется автоматически в выбранное время при записи.
- c. «Автоматически завершать обслуживание позиции» – обслуживание завершится автоматически, когда истечет время обслуживания.

9. Настройте приоритетное обслуживание позиций в очереди:

- a. Чтобы включить возможность указывать позицию приоритетной при записи в очередь, включите опцию «Включить возможность приоритетного обслуживания». Приоритетная позиция будет предлагаться для обслуживания раньше всех вне зависимости от времени записи.

**Результат шага:** появится опция, позволяющая запрашивать комментарий при приоритетном обслуживании.



- b. Чтобы указывать причину в комментарии после включения приоритетной позиции, включите опцию «Запрашивать комментарий при приоритетном обслуживании».

10. Нажмите «Сохранить».

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

## 6.2.2. Настройка отображения персональных данных клиентов

В Системе предусмотрена настройка полей персональных данных, которые можно указать при создании позиции и записи в очередь.

1. На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Персональные данные участников».

Группа «Персональные данные участников» в настройках очереди

2. Включите поля, которые можно будет указать при создании позиции и записи в очередь:

- «Имя и отчество».
- «Фамилия».
- «Название компании».
- «Номер телефона».
- «Электронный адрес».

3. Укажите «Максимальная длина замены ФИО заявителя при редактировании» для ограничения редактирования ФИО клиента сотрудниками.
4. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.3. Настройка режимов работы очереди

Система позволяет встать в очередь и просматривать статус своей записи в разных режимах.

Чтобы настроить режимы очереди:

1. На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Режимы».

Группа «Режимы» в настройках очереди

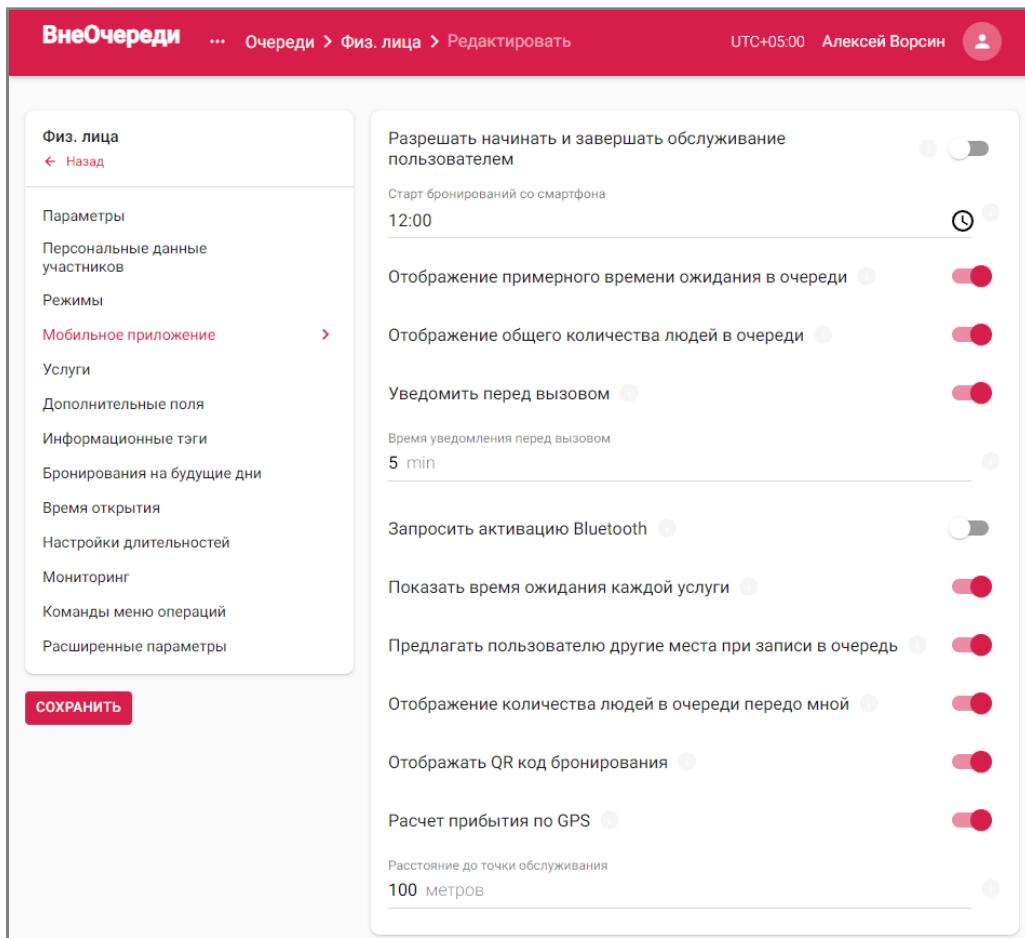
2. Выберите режимы:
  - «Смартфон» – для записи и отслеживания статуса в мобильном приложении клиента.
  - «Web» – для записи в очередь через веб-портал, отсканировав QR-код.
  - «Бумажные билеты» – во время записи на терминале печатается бумажный билет с кодом записи.
  - «Экранный вызов» – вызов клиента по имени через экран терминала вызова.
3. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.4. Настройка использования клиентом мобильного приложения

Система позволяет настроить поведение мобильного приложения клиента: предварительная запись, отслеживание позиции в очереди, уведомление и т.п.

Чтобы настроить функции мобильного приложения:

- На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Мобильное приложение».



Группа «Мобильное приложение» в настройках очереди

- «Разрешать начинать и завершать обслуживание пользователем» — чтобы клиент мог самостоятельно отмечать начало и конец обслуживания.
- Укажите «Старт бронирований со смартфона» — время открытия очереди для записи в мобильном приложении.
- Настройте вывод информации об ожидании в очереди:
  - «Отображение примерного времени ожидания в очереди».
  - «Отображение общего количества людей в очереди».
  - «Показать время ожидания каждой услуги».
  - «Отображение количества людей в очереди передо мной».
  - «Отображать QR код бронирования».
- Чтобы клиент получал уведомление о скором вызове:
  - Включите «Уведомить перед вызовом».
  - Укажите «Время уведомления перед вызовом» в минутах.
- Включите «Запросить активацию Bluetooth», чтобы маячки места могли обнаружить клиента.

7. Включите «Предлагать пользователю другие места при записи в очередь», чтобы клиент видел список очередей с такой же услугой.
8. Чтобы отслеживать клиента и рассчитывать его расстояние до точки обслуживания:
  - a. Включите «Расчет прибытия по GPS».
  - b. Укажите «Расстояние до точки обслуживания» в метрах.
9. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.5. Настройка, добавление и удаление услуг в очереди

Для работы очереди нужно настроить услуги, которые клиент может получить, записываясь в очередь. Услуги нужны для определения времени обслуживания и причины обращения клиентов в очередь.

Услуги используются при настройке точек обслуживания, чтобы каждая из них получала позиции с указанными услугами.

Название услуги отображается у клиента при записи любыми способами.

В этом разделе:

- [Настройка услуг в очереди \( 66 \)](#)
- [Добавление услуги в очереди \( 67 \)](#)
- [Удаление услуги в очереди \( 72 \)](#)

#### 6.2.5.1. Настройка услуг в очереди

Чтобы настроить услуги в очереди:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Услуги».

**Результат шага:** откроется страница настройки услуг.

The screenshot shows the 'Services' configuration page. On the left, a sidebar lists various settings: Физ. лица, Параметры, Персональные данные участников, Режимы, Мобильное приложение, Услуги (selected), Дополнительные поля, Информационные тэги, Бронирования на будущие дни, Время открытия, Настройки длительностей, Мониторинг, Команды меню операций, and Расширенные параметры. A red button labeled 'СОХРАНИТЬ' is at the bottom. The main area shows a table for 'Множественный выбор услуг' (Multiple service selection) with the following data:

Ключ	Название услуги	Длительность
ready	Получение готового результата	600 секунд 29/100 символов
kad	Кадастровый учет	1800 секунд 16/100 символов
vge	Временная регистрация	1200 секунд 21/100 символов
reg	Регистрация	600 секунд 11/100 символов
tech	Технический перерыв	600 секунд 19/100 символов
obed	Обед	1800 секунд 4/100 символов

A red '+' button labeled '+ Добавить услугу' is at the bottom.

Страница настройки услуг с тремя добавленными услугами

2. Выберите один из типов отображения услуг:
  - a. «Обычный список» – стандартный способ отображения услуг.
  - b. «Нет» – отключает функционал услуг в очереди. При добавлении позиции нужно вручную указывать продолжительность обслуживания.
3. Включите «Множественный выбор услуг», если нужна возможность выбора клиентом нескольких услуг в одной позиции.

**Прим.:**

При выборе нескольких услуг их время обслуживания будет суммироваться.

4. Добавьте услуги в очередь, подробнее см. раздел [Добавление услуги в очередь \( 67\)](#).
5. Нажмите «Сохранить».

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

### 6.2.5.2. Добавление услуги в очередь

Чтобы добавить услугу и настроить ее параметры в очереди:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Услуги».

**Результат шага:** откроется страница настройки услуг.

**Физ. лица**

[Назад](#)

**Параметры**

- Персональные данные участников
- Режимы
- Мобильное приложение
- Услуги**
- Дополнительные поля
- Информационные тэги
- Бронирования на будущие дни
- Время открытия
- Настройки длительностей
- Мониторинг
- Команды меню операций
- Расширенные параметры

**СОХРАНИТЬ**

**Тип отображения услуг**  
Обычный список

**Множественный выбор услуг**

Ключ	Название услуги	Длительность
ready	Получение готового результата	600 секунд 29/100 символов
kad	Кадастровый учет	1800 секунд 16/100 символов
vge	Временная регистрация	1200 секунд 21/100 символов
reg	Регистрация	600 секунд 11/100 символов
tech	Технический перерыв	600 секунд 19/100 символов
obed	Обед	1800 секунд 4/100 символов

+ Добавить услугу

Страница настройки услуг с тремя добавленными услугами

2. Нажмите «Добавить услугу».

**Результат шага:** появится поле для заполнения данных о новой услуге.

Ключ ●  
Ключ

Название услуги ●  
Название услуги  
0/100 символов

Длительность ●  
0

+ Добавить услугу

Поля для заполнения данных о новой услуге

3. Заполните основную информацию об услуге:

- «Ключ» — краткое название, состоящее из нескольких букв на латинице. Нужен для корректной работы импорта и экспорта настроек очереди.
- «Название услуги» — название для услуги, которое будет отображаться в интерфейсе ВнеОчереди и у клиентов при записи в очередь.

**Прим.:**

Максимальное количество символов в названии услуги – 100.

с. Продолжительность оказания услуги – длительность услуги в секундах.

4. Настройте дополнительные параметры услуги:

а. Нажмите «», чтобы раскрыть дополнительные параметры.

**Результат шага:** раскроется список дополнительных параметров.

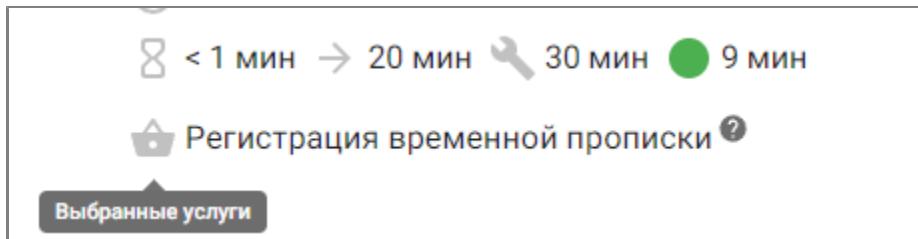
Ключ	Название услуги	Длительность
kad	Кадастровый учет	900 секунд
16/100 символов		
<b>Описание</b> <input type="text" value="Описание"/> <small>0/1000 символов</small>		
<b>Ссылка на документацию</b> <input type="text" value="Ссылка на документацию"/> <small>0/1000 символов</small>		
<b>Задержка между обслуживанием позиций в мультистейдж очереди</b> <input type="text" value="Секунд"/>		
<b>Техническая услуга</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Услуга с приоритетным обслуживанием</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Услуга с прогрессивным бронированием</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Задать текст для поля "Количество участников"</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Задать максимальное значение поля "Количество участников"</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Задать значения времени обслуживания в соответствии с количеством участников</b> <input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="button" value="удалить"/>		
<b>+ Добавить услугу</b>		

**Дополнительные параметры услуги**

б. «Описание» – описание услуги, которое отображается клиенту при записи.

с. «Ссылка на документацию» – при заполнении в мониторинге очереди или точки обслуживания

в названии услуги у позиции появится значок «», при нажатии которого произойдет переход по указанной ссылке.



Название услуги в позиции со ссылкой на документацию

- d. Укажите задержку между обслуживанием позиций в мультистейдж очереди в секундах. Перед началом обслуживания следующей позиции включится задержка на указанное количество секунд.



#### Прим.:

Этот параметр доступен только если алгоритм расчета очереди — «Маршрутная очередь».

Подробнее о настройке основных параметров очереди см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59 \)](#).

- e. Включите опцию «Техническая услуга», если она будет использоваться только для перерывов, технических обслуживаний, приостановок точки обслуживания. Техническая услуга не будет доступна для записи клиентам.
- f. Чтобы позиция с текущей настраиваемой услугой после добавления автоматически становилась приоритетной, включите опцию «Услуга с приоритетным обслуживанием».
- g. Включите опцию «Услуга с прогрессивным бронированием», если нужно ежедневное ограничение объема доступной предварительной записи с этой услугой.

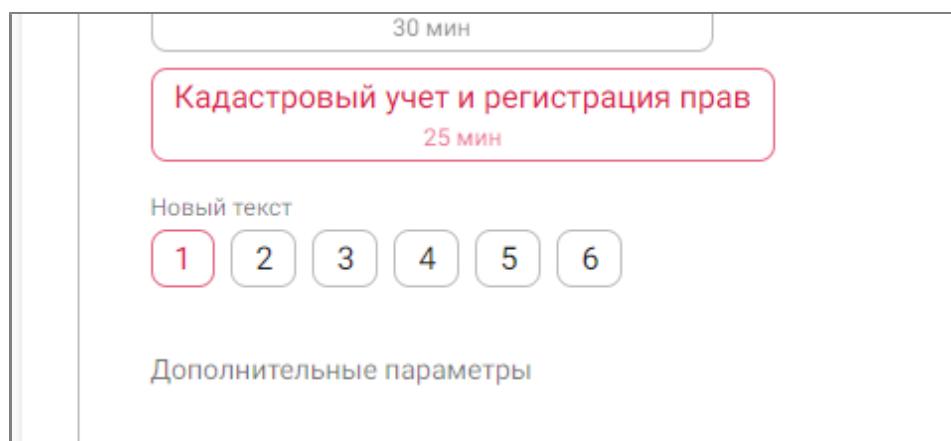
5. Настройте опции в дополнительных параметрах услуги, связанные с количеством участников и временем их обслуживания:

- a. Включите опцию «Задать текст для поля "Количество участников"», чтобы изменить текст для поля «Количество участников» на свой.

**Результат шага:** при включении опции появится поле для ввода текста.

<p>Задать текст для поля "Количество участников"</p> <p>Текст для поля "Количество участников"</p> <p>Новый текст</p> <p>11/100 символов</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 
--	---

Поле для ввода текста для поля «Количество участников»



Пример изменения текста для поля «Количество участников» при добавлении позиции в очередь

- b. Включите опцию «Задать максимальное значение поля "Количество участников"», чтобы указать максимальное количество участников только для текущей услуги.

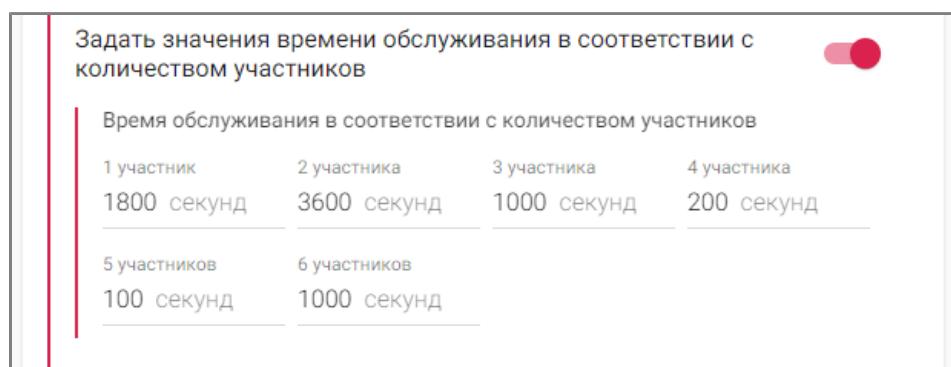


#### Прим.:

Эта настройка влияет на возможность указать количество с другим максимальным значением только при добавлении позиции через административную панель. Клиенты, записываясь в очередь, могут указать максимальное количество участников, указанное в основных параметрах очереди, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \(59\)](#).

- c. Включите опцию «Задать значения времени обслуживания в соответствии с количеством участников», чтобы назначить время обслуживания в зависимости от количества участников.

**Результат шага:** появятся поля для указания времени обслуживания для каждого количества участников вплоть до максимального.



Настройка времени обслуживания в соответствии с количеством участников



#### Прим.:

Опции, связанные с настройкой количества участников для услуги, доступны только если в основных параметрах очереди включена опция «Запрашивать количество человек», подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \(59\)](#).

6. Нажмите «Сохранить».

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

### 6.2.5.3. Удаление услуги в очереди

Чтобы удалить неиспользуемую услугу из очереди:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Услуги».

**Результат шага:** откроется страница настройки услуг.

The screenshot shows the 'Services' configuration page. On the left, a sidebar lists various settings: Физ. лица, Параметры, Персональные данные участников, Режимы, Мобильное приложение, Услуги (selected), Дополнительные поля, Информационные тэги, Бронирования на будущие дни, Время открытия, Настройки длительностей, Мониторинг, Команды меню операций, and Расширенные параметры. A red box highlights the 'СОХРАНИТЬ' button at the bottom of the sidebar. The main area displays a table of services with the following data:

Ключ	Название услуги	Длительность
ready	Получение готового результата	600 секунд
kad	Кадастровый учет	1800 секунд
vge	Временная регистрация	1200 секунд
reg	Регистрация	600 секунд
tech	Технический перерыв	600 секунд
obed	Обед	1800 секунд

Below the table is a button '+ Добавить услугу'.

Страница настройки услуг с тремя добавленными услугами

2. Нажмите «▼» у услуги, которую нужно удалить, чтобы раскрыть дополнительные параметры.

**Результат шага:** раскроется список дополнительных параметров.

Ключ	Название услуги	Длительность	
kad	Кадастровый учет	900 секунд	<span style="font-size: 2em;">⋮</span>
16/100 символов			
<p>Описание</p> <p>Описание</p> <p>0/1000 символов</p> <p>Ссылка на документацию</p> <p>Ссылка на документацию</p> <p>0/1000 символов</p> <p>Задержка между обслуживанием позиций в мультистейдж очереди</p> <p>Секунд</p>			
<p>Техническая услуга</p> <p>Услуга с приоритетным обслуживанием</p> <p>Услуга с прогрессивным бронированием</p> <p>Задать текст для поля "Количество участников"</p> <p>Задать максимальное значение поля "Количество участников"</p> <p>Задать значения времени обслуживания в соответствии с количеством участников</p>			
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px; border-radius: 5px;"><span style="font-size: 1.5em;">✖</span> УДАЛИТЬ</span>			
<span style="font-size: 1.2em;">+</span> ДОБАВИТЬ УСЛУГУ			

Дополнительные параметры услуги

3. Нажмите «Удалить».

**Результат шага:** услуга пропадет из списка.

4. Нажмите «Сохранить».

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

## 6.2.6. Настройка дополнительных полей очереди

Системой предусмотрено создание дополнительных полей, которые заполняются клиентом при записи в очередь или сотрудником при добавлении позиции. Поля могут использоваться как дополнительный способ идентификации клиента или для других нужд.

В этом разделе:

- Добавление и настройка дополнительного поля ( 74)
- Удаление дополнительного поля ( 76)

### 6.2.6.1. Добавление и настройка дополнительного поля

Чтобы добавить и настроить дополнительное поле:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Дополнительные поля».

**Результат шага:** откроется страница настройки дополнительных полей.

Группа «Дополнительные поля» в настройках очереди

- Нажмите «Добавить дополнительное поле».

**Результат шага:** в списке появится новое поле

Создание дополнительного поля

- Заполните основные обязательные поля:

- «Название дополнительного поля» – уникальное для очереди название поля. Это название будет отображаться в интерфейсе административной панели при добавлении позиции или клиенту при записи в очередь, например, через портал бронирований.
- «Краткое название» – уникальное название, которое используется в импортируемых файлах.

- Настройте дополнительное поле:

a. Нажмите на «▼».

**Результат шага:** раскроется список настроек дополнительного поля

Название дополнительного поля  
Название дополнительного поля  
0/100 символов

Описание  
Описание  
0/1000 символов

Тип значения  
Строка

Обязательное поле  
Проверять уникальность значения  
Предзаполнять при сканировании QR-кода

Минимальная длинна  
Максимальная длинна

Регулярное выражение для проверки значения  
Сообщение при несоответствии значения регулярному выражению

**УДАЛИТЬ**

+ ДОБАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ

#### Настройки дополнительного поля

b. В поле «Описание» укажите текст, который будет отображаться как подсказка внутри поля.

c. В поле «Тип значения» выберите тип дополнительного поля:

- «Строка» – строка, тип по умолчанию.
- «Число» – число.
- «Логический флаг» – переключатель, имеет два значения: true и false.
- «Дата» – формат даты. При заполнении поля будет предложено использовать календарь для выбора дня, либо самостоятельно заполнение значения в формате «dd.mm.yyyy».
- «Выпадающий список» – список из нескольких значений.

- d. Чтобы дополнительное поле было обязательным для заполнения, включите опцию «Обязательное поле». Для типа «Логический флаг» эта опция отсутствует, так как у такого поля значение по умолчанию равно `false`.
- e. Чтобы реализовать возможность предзаполнения данных в дополнительное поле через QR-код, включите опцию «Предзаполнять при сканировании QR-кода» и в появившихся полях укажите регулярное выражение и номер группы.

**Подсказка:**

Для использования этой опции необходимо правильно заполнять регулярные выражения.

Пример. В QR-коде зашифровано следующее:

```
id:TS-84321854
repeat:true
info:anythingelse
```

Чтобы для дополнительного поля «Идентификатор» извлекать идентификаторы, начинающиеся на «TS-», только после «`id:`» в QR-коде, необходимо использовать следующее регулярное выражение:

```
(?<=id: )TS-\d+(?=\\b)
```

- f. Укажите дополнительные настройки для типа поля «Строка»:

- «Проверять уникальность значения» – если опция включена, то в очередь будет нельзя добавить позицию со значением дополнительного поля, как у другой позиции в очереди.
- «Минимальная длина» и «Максимальная длина» – ограничение длины значения поля.
- «Регулярное выражение для проверки значения» – регулярное выражение, соответствие которому будет проверяться значение поля. Если значение неверное, то продолжить доавление позиции или запись в очередь будет невозможно.
- «Сообщение при несоответствии значения регулярному выражению» – текст под полем в качестве подсказки при неверном значении поля.

- g. Укажите список значений для типа поля «Выпадающий список»:

- i. Нажмите «Добавить значение».
- ii. Укажите название в поле «Значение».
- iii. Укажите код значения.

- iv. Чтобы удалить значение, нажмите «».

5. Добавьте аналогичным образом все дополнительные поля.

6. Нажмите «Сохранить».

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

### 6.2.6.2. Удаление дополнительного поля

Чтобы удалить неиспользуемое дополнительное поле:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Дополнительные поля».
- Результат шага:** откроется страница настройки дополнительных полей.

Физ. лица

← Назад

Параметры

Персональные данные участников

Режимы

Мобильное приложение

Услуги

**Дополнительные поля**

Информационные тэги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные настройки

СОХРАНИТЬ

Название дополнительного поля  
Идентификатор  
13/100 символов

Краткое название  
**id**  
2/100 символов

+ ДОБАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ

Группа «Дополнительные поля» в настройках очереди

- Выберите из списка нужное дополнительное поле и справа от него нажмите «».

**Результат шага:** раскроется список настроек дополнительного поля

Название дополнительного поля  
Название дополнительного поля  
0/100 символов

Краткое название  
Краткое название...  
0/100 символов

Описание  
Описание  
0/1000 символов

Тип значения  
Строка

Обязательное поле

Проверять уникальность значения

Предзаполнять при сканировании QR-кода

Минимальная длинна  
Максимальная длинна

Регулярное выражение для проверки значения  
Регулярное выражение для проверки значения

Сообщение при несоответствии значения регулярному выражению  
Сообщение при несоответствии значения регулярному выражению

удалить

+ ДОБАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ

## Настройки дополнительного поля

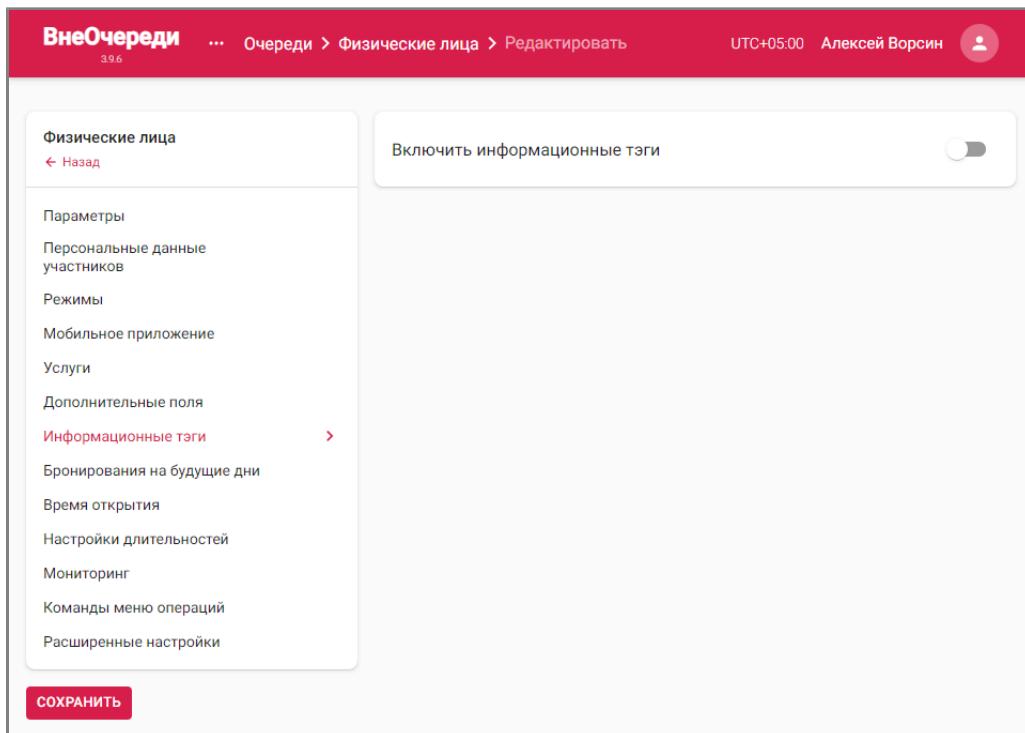
3. Нажмите «Удалить».
  4. После удаления всех неиспользуемых дополнительных полей нажмите «Сохранить».
- Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Очередь успешно обновлена».

### 6.2.7. Настройка информационных тегов очереди

В Системе можно прикреплять к позициям в очереди теги дополнительной информации о клиенте. Выбирать теги можно только из списка, который формируется в настройках очереди.

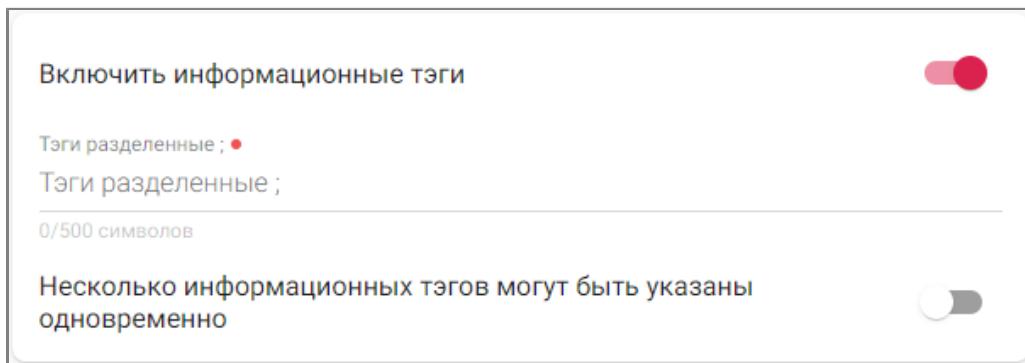
Чтобы настроить информационные тэги:

- На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Информационные тэги».



Группа «Информационные тэги» в настройках очереди

- Включите дополнительную информацию.



Включенные информационные теги

- Ведите названия тегов в поле «Тэги разделенные ;» через точку с запятой.
- При необходимости включите «Несколько информационных тэгов могут быть указаны одновременно».
- Нажмите «Сохранить».

## 6.2.8. Настройка параметров предварительной записи

В Системе предусмотрена возможность записи клиентов на определенную дату, для этого нужно настроить параметры предварительной записи в настройках очереди.

Для настройки предварительной записи:

- На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Бронирование на будущие дни».

The screenshot shows the 'Bringing up future days' configuration group in the 'Physical persons' settings. The left sidebar lists various configuration categories, and the right panel displays specific settings for booking future dates. Most settings are enabled (switches are turned on).

Настройка	Статус
Разрешать бронирования на будущие дни	Включен
Количество доступных дней бронирования для пользователя	30 дней
Прогрессивное бронирование	Выключен
Разрешить несколько встреч в один день	Включен
Разрешить наложение записей одного участника	Выключен
Видимость в веб-портале для встреч	Включен
Бронирования осуществляются в установленные часы	Выключен
Электронный адрес и телефон обязательный	Включен
Проверять электронный адрес кодом подтверждения	Выключен
Фамилия обязательна	Включен
Прикреплять файл ics к электронному письму с подтверждением	Выключен
Бронирования на текущий день в веб портале	Включен
Ограничения предложений на будущие дни для администратора	90 дней
Отправлять напоминание о бронировании по электронной почте	Включен
Отправлять напоминание за	1 день
Отправлять SMS сообщение с напоминанием о бронировании	Выключен
Запрашивать комментарии от пользователя	Выключен
Показывать временные интервалы на сегодня при записи через административную панель	Выключен
Временно заблокировать временной интервал после его освобождения	Включен
Минимальное время блокировки	60 минут
Максимальное время блокировки	300 минут
Email для копий с подтверждениями бронирований (разделенные запятой)	Email

Группа «Бронирования на будущие дни» в настройках очереди

- Включите «Разрешать бронирование на будущие дни», чтобы клиент мог создать предварительную запись.

3. Укажите «Количество доступных дней бронирования для пользователя» — максимальное количество дней, которые будут предложены клиенту.
4. Чтобы ограничить количество слотов для записи на будущие дни:
  - a. Включите «Прогрессивное бронирование».
  - b. Укажите «Порог предоставления всех встреч» — количество дней после текущего, в которых для предварительной записи будет доступно все время дня.

**Прим.:**

При включении функции прогрессивного бронирования будет открываться для записи не весь день целиком, а только его часть. Чем ближе текущая дата к этому дню, тем больше времени будет доступно для предварительной записи.

5. Включите «Разрешить несколько встреч в один день» для безлимитного количества записей на один день от одного клиента.
6. Включите «Разрешить наложение записей одного участника», чтобы клиент мог создать предварительную запись на время, которое пересекается с временем другой записи.
7. Включите «Видимость в веб-портале для встреч», чтобы очередь отображалась в веб-портале.
8. Чтобы ограничить время для создания предварительных записей:
  - a. Включите «Бронирования осуществляются в установленные часы».
  - b. Укажите начало и конец периода, во время которого клиентам можно создавать предварительную запись.
9. При необходимости сделайте обязательными для заполнения поля при создании предварительной записи:
  - a. Включите «Электронный адрес и телефон обязательный».
  - b. Включите «Фамилия обязательна».
10. При необходимости включите:
  - a. «Проверять электронный адрес кодом подтверждения» — клиенту на почту придет шестизначный код подтверждения, который нужно будет ввести перед созданием предварительной записи.
  - b. «Прикреплять файл ics к электронному письму с подтверждением» — после создания записи клиенту на почту придет файл формата ICS для загрузки в календарь.
11. Включите «Бронирования на текущий день в веб портале», чтобы клиент мог создать предварительную запись на текущий день.
12. Укажите «Ограничения предложений на будущие дни для администратора» для возможности переноса записи клиента в случае непредвиденных обстоятельств.
13. Настройте напоминания клиенту:
  - a. Через электронную почту:
    - i. Включите «Отправлять напоминание о бронировании по электронной почте».
    - ii. Укажите «Отправлять напоминание за» в днях.
  - b. Через SMS:
    - i. Включите «Отправлять SMS сообщение с напоминанием о бронировании».
    - ii. Укажите «Отправлять напоминание за» в днях.
14. Включите опцию «Запрашивать комментарии от пользователя», чтобы клиент мог указывать комментарий при создании предварительной записи.

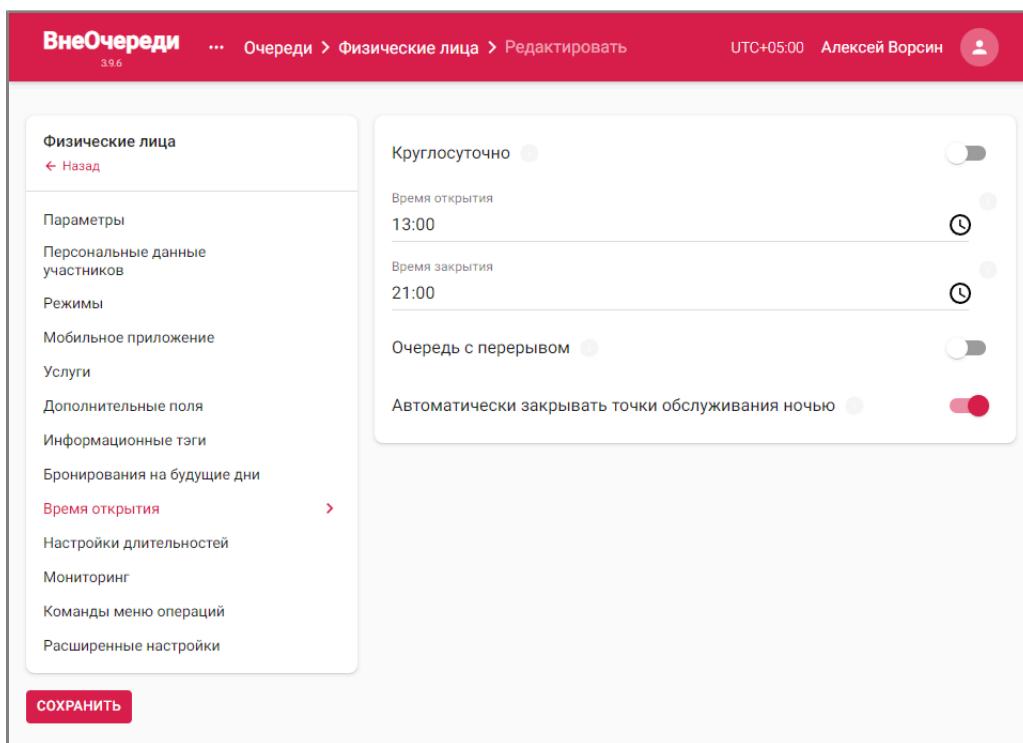
15. Включите опцию «Показывать временные интервалы на сегодня при записи через административную панель», чтобы сотрудник мог создать предварительную запись для клиента на сегодняшний день в Системе через раздел «Бронирования».
16. Чтобы блокировать временной интервал после отмены предварительной записи:
  - а. Включите «Временно заблокировать временной интервал после его освобождения».
  - б. Укажите минимальное и максимальное время блокировки. Время блокировки будет выбрано случайно между этим интервалом.
17. Укажите «Email для копий с подтверждениями бронирований» через запятую, чтобы письма с подтверждениями дублировались на дополнительные почты.
18. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.9. Настройка времени открытия очереди

Время открытия очереди определяет график работы по умолчанию для точек обслуживания и определяет дни и время, в которые работает очередь.

Для настройки времени открытия очереди:

1. На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Время открытия».



Группа «Время открытия» в настройках очереди

2. Включите «Круглосуточно» для работы очереди 24/7.
3. Включите «Очередь с перерывом» и укажите начало и окончание перерыва, чтобы добавить в очередь перерывы, во время которых работа точек обслуживания приостанавливается.
4. Включите «Автоматически закрывать точки обслуживания ночью» для закрытия точек обслуживания в 00:00.
5. Настройте график работы:

- a. Укажите «Время открытия».
- b. Укажите «Время закрытия».
6. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.10. Настройка длительностей очереди

В очередях настраиваются заранее установленные длительности для регулирования автоматического вызова клиента, ограничений времени ожиданий, максимальной продолжительности перерыва и т.д.

Длительности по умолчанию см. в справочной информации в разделе [Длительности по умолчанию в очереди \(235\)](#).

Чтобы настроить длительности:

1. На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Настройки длительностей».

Настройка	Значение
Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи	1800 секунд
Предполагаемая длительность ожидания после вызова	180 секунд
Максимальное время ожидания участника на точке обслуживания	600 секунд
Удалить необслуженные позиции после	120 минут
Оповестить, когда время ожидания больше чем	600 минут
Оповестить, когда открыто больше 1 точки и время ожидания меньше чем	5 минут
Время сверх обслуживания	900 минут
Минимальная продолжительность обслуживания при открытии точки обслуживания	0
Максимальная продолжительность обеденного перерыва	0

Группа «Настройки длительностей» в настройках очереди

2. Укажите время для опций:

- «Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи» – используется для расчета временных интервалов, если в очереди не заданы услуги, и для расчета сетки временных интервалов предварительных записей.
- «Автоматический вызов участника до начала обслуживания за» – используется для вызова клиента заранее, чтобы он дошел до точки обслуживания.

- «Максимальное время ожидания участника на точке обслуживания» — позиция удалится в случае превышения этого времени.



**Прим.:**

Позиция не удалится, если у клиента было запущено мобильное приложение и его телефон увидел маячок рядом с местом обслуживания или его геолокации была близка к месту обслуживания. Для избежания удаления сотрудник может выбрать пункт "Подошел после вызова" в меню операций мониторинга очереди.

- «Удалить необслуженные позиции после» — позиция удалится, если она не была взята в работу в течение указанного времени.
- «Оповестить, когда время ожидания больше чем».
- «Оповестить, когда открыто больше 1 точки и время ожидания меньше чем».
- «Время сверх обслуживания» — максимальное время ожидания очереди, после которого точка закрывается.
- «Минимальная продолжительность обслуживания при открытии точки обслуживания».
- «Максимальная продолжительность обеденного перерыва».

3. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.11. Настройка параметров мониторинга очереди

Чтобы настроить параметры, влияющие на мониторинг и страницы мониторинга очереди:

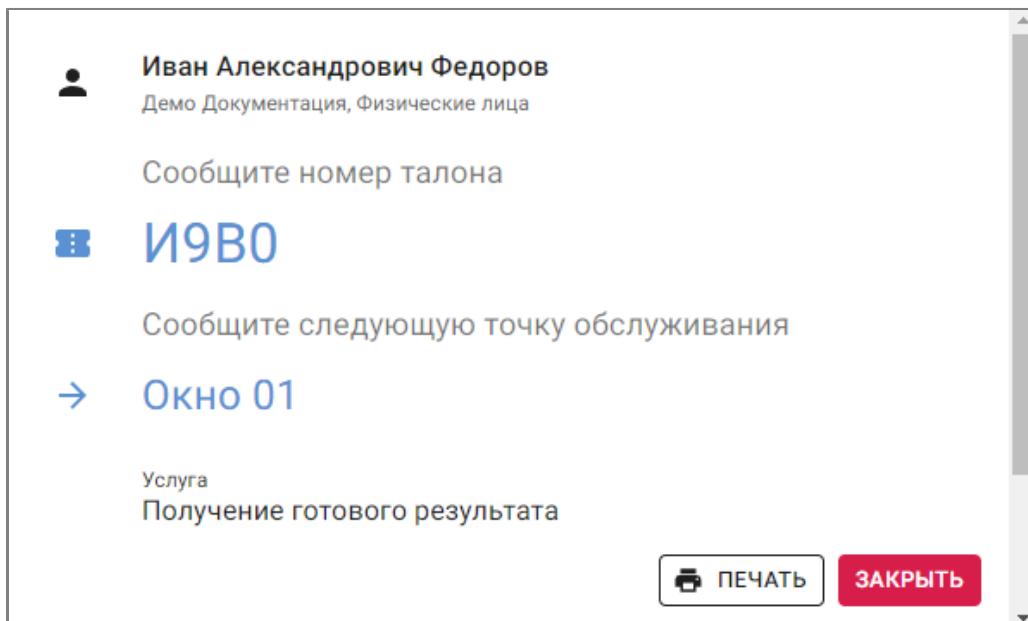
1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Мониторинг».

**Результат шага:** откроется страница настройки параметров мониторинга очереди.

The screenshot shows the 'VneOcheredi' application interface. At the top, there is a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and 'Очереди > Физические лица > Редактировать'. On the right side of the header, it shows 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user icon. Below the header, on the left, is a sidebar with a tree view of settings: 'Физические лица' (selected), 'Параметры', 'Персональные данные участников', 'Режимы', 'Мобильное приложение', 'Услуги', 'Дополнительные поля', 'Информационные тэги', 'Бронирования на будущие дни', 'Время открытия', 'Настройки длительностей', 'Мониторинг' (selected), 'Команды меню операций', and 'Расширенные настройки'. A 'СОХРАНИТЬ' button is located at the bottom of this sidebar. The main content area on the right is titled 'Показывать окно с информацией о записи после её создания' and contains a list of toggle switches for various monitoring options. Most of these options are turned on (red switch). The options include: 'Предлагать на точках обслуживания Одного и того же клиента' (disabled), 'Ограничивать количество окон работающих в скрытом режиме' (disabled), 'Принудительное последовательное выполнение действий на позиции' (on), 'Отображение примерного времени ожидания' (on), 'Показывать продолжительность обслуживания' (on), 'Показывать точку обслуживания для ожидающих позиций' (on), 'Показать название услуги' (on), 'Отображать номер талона на карточке позиции' (on), 'Отображение примерного времени вызова' (on), 'Показывать опрос оператору по окончанию обслуживания' (disabled), 'Запросить подтверждение удаления позиции' (on), 'Запрашивать комментарий при удалении позиции' (disabled), 'Запрашивать комментарий при редактировании точки обслуживания во время ее работы' (on), 'Поиск пользователей по номеру телефона при добавлении позиции' (disabled), 'Отображать персональные данные на позиции в режиме чтения' (on), 'Проверять уникальность имени клиента для операций текущего дня' (disabled), 'Показывать диалоговые окна с предложениями' (on), 'Предложение начать обслуживание после вызова' (on), 'Время после вызова, через которое показывать диалог с предложением начать обслуживание' (set to 120 секунд), 'Предложение закончить обслуживание, когда время обслуживания вышло' (on), and 'Время после окончания времени обслуживания, через которое показывать диалог с предложением закончить обслуживание' (set to 0 секунд).

#### Группа «Мониторинг» в настройках очереди

2. «Показывать окно с информацией о записи после её создания» — после добавления позиции в мониторинге очереди или точки обслуживания будет показываться окно с информацией о записи, номере талона и возможностью печати талона. Ниже представлен пример окна.



Пример окна с информацией о записи после ее создания



#### Прим.:

Номер талона в окне будет отображаться только при включенной опции «Отображать номер талона» в настройках персональных данных участников, подробнее см. в разделе [Настройка отображения персональных данных клиентов \(63\)](#).



#### Важное замечание:

Данная опция недоступна при выбранном алгоритме расчета очереди – «Маршрутная очередь».

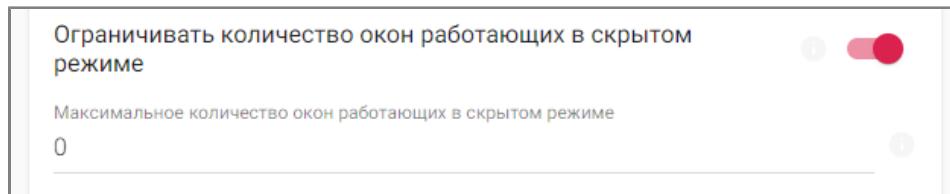
3. Настройте отображение списка предлагаемых к обслуживанию клиентов на разных точках обслуживания в поле «Предлагать на точках обслуживания»:

- «Одного и того же клиента» – список клиентов будет одинаковым для всех точек обслуживания.
- «Разных клиентов» – список клиентов будет уникальным для каждой точки обслуживания.

4. Настройте ограничение количества окон работающих в скрытом режиме:

- a. Включите «Ограничивать количество окон работающих в скрытом режиме».

**Результат шага:** появится поле для ввода числа максимального количества окон в скрытом режиме.



- b. Укажите максимальное количество точек обслуживания, работающих в скрытом режиме.

5. Чтобы сотрудники могли выполнять действия над позицией в любом порядке, отключите опцию «Принудительное последовательное выполнение действий на позиции». Например, при выключеной опции сразу после добавления позиции можно закончить обслуживание.

6. Настройте отображение деталей позиции на странице мониторинга. Ниже представлены опции и расположение на рисунке элементов интерфейса, за которые отвечают данные опции:
- 1 – «Отображение примерного времени ожидания». Время ожидания рассчитывается из количества людей в очереди и отображается в верхней части страницы мониторинга очереди.
  - 2 – «Показывать продолжительность обслуживания». Добавляет на карточку позиции значение оставшегося времени обслуживания.
  - 3 – «Показывать точку обслуживания для ожидающих позиций». Добавляет на карточку позиции информацию о том, в какую точку обслуживания планируется вызов.
  - 4 – «Отображать номер талона на карточке позиции». Добавляет на карточку позиции номер талона.
  - 5 – «Показать название услуги». Добавляет на карточку позиции название услуги, если для очереди включены услуги.

Найдено 2 позиции

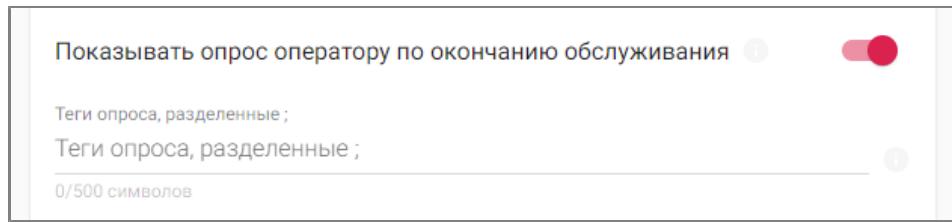
Я5Ф4 - Сергеев Иван Александрович, +7 995 445-12-51 Обслуживается с 14:31 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 14:51	
Имя: Я5Ф4    Людей: 1	
← < 1 мин    → < 1 мин    🔐 20 мин	19 мин
Получение готового результата	

Д2Б0 - Валин Николай Игоревич, +7 945 564-52-15 В очереди с 14:31 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 14:51 - Окно 01	
Имя: Д2Б0    Людей: 1	
→ < 1 мин    ← 19 мин    🔐 20 мин	
Получение готового результата	

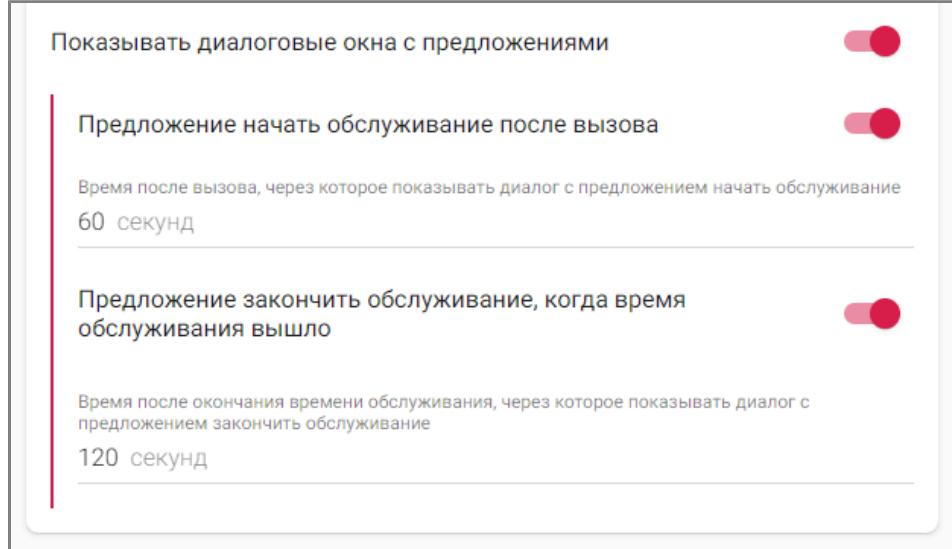
Страница мониторинга очереди со всеми включенными опциями

7. Настройте опрос для оператора при окончании обслуживания:
- Включите «Показывать опрос оператору по окончанию обслуживания».
- Результат шага:** появится поле для ввода тегов опроса.



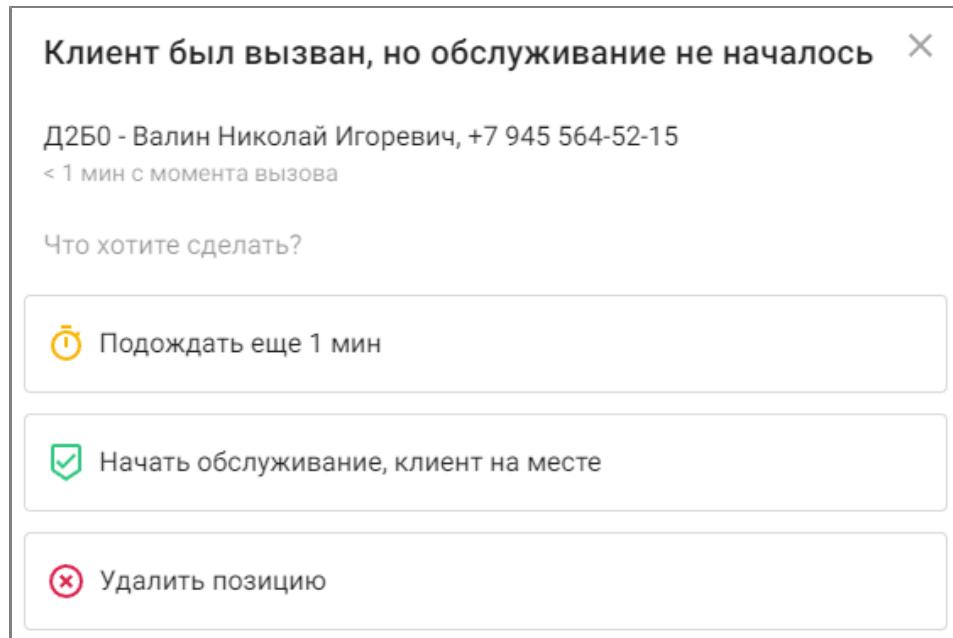
- b. Укажите в качестве тегов опроса любые слова, разделенные точкой с запятой.
8. Чтобы добавить дополнительное подтверждение перед удалением позиции, включите опцию «Запросить подтверждение удаления позиции».
  9. Чтобы добавить поле для ввода обязательного комментария перед удалением позиции, включите «Запрашивать комментарий при удалении позиции».
  10. Чтобы добавить поле для ввода обязательного комментария при редактировании точки обслуживания во время работы, включите опцию «Запрашивать комментарий при редактировании точки обслуживания во время ее работы».
  11. «Поиск пользователей по номеру телефона при добавлении позиции» — используется при добавлении позиции для клиентов, которые записывались ранее, позволяет автоматически найти клиента по номеру телефона и предзаполнить персональные данные.
  12. «Отображать персональные данные на позиции в режиме чтения» — при редактировании позиции оператор будет видеть персональные данные в режиме чтения.
  13. При необходимости включите «Проверять уникальность имени клиента для операций текущего дня».
  14. Настройте диалоговые окна с предложениями действий, которые появляются в мониторинге точки обслуживания:
    - a. Включите опцию «Показывать диалоговые окна с предложениями».

**Результат шага:** появятся дополнительные опции.



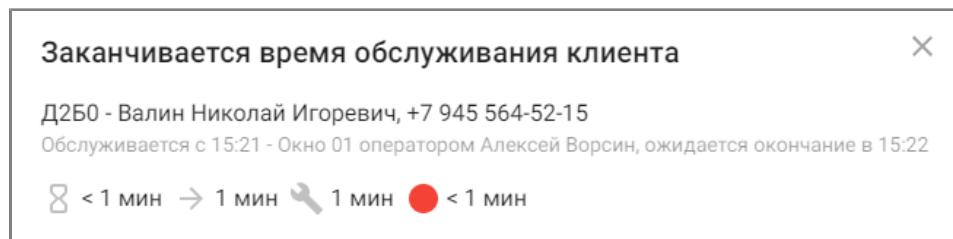
Опции после включения «Показывать диалоговые окна с предложениями»

- b. Чтобы отображать диалоговое окно с предложением после вызова начать обслуживание, подождать еще или удалить позицию, включите опцию «Предложение начать обслуживание после вызова» и укажите время после вызова, спустя которое появится окно.



Пример диалогового окна с предложением начать обслуживание после вызова

- с. Чтобы отображать диалоговое окно с напоминанием о том, что время обслуживания истекло, включите опцию «Предложение закончить обслуживание, когда время обслуживания вышло» и укажите время после окончания времени обслуживания, спустя которое появится окно.



Пример диалогового окна с предложением закончить обслуживание

15. Нажмите «Сохранить».

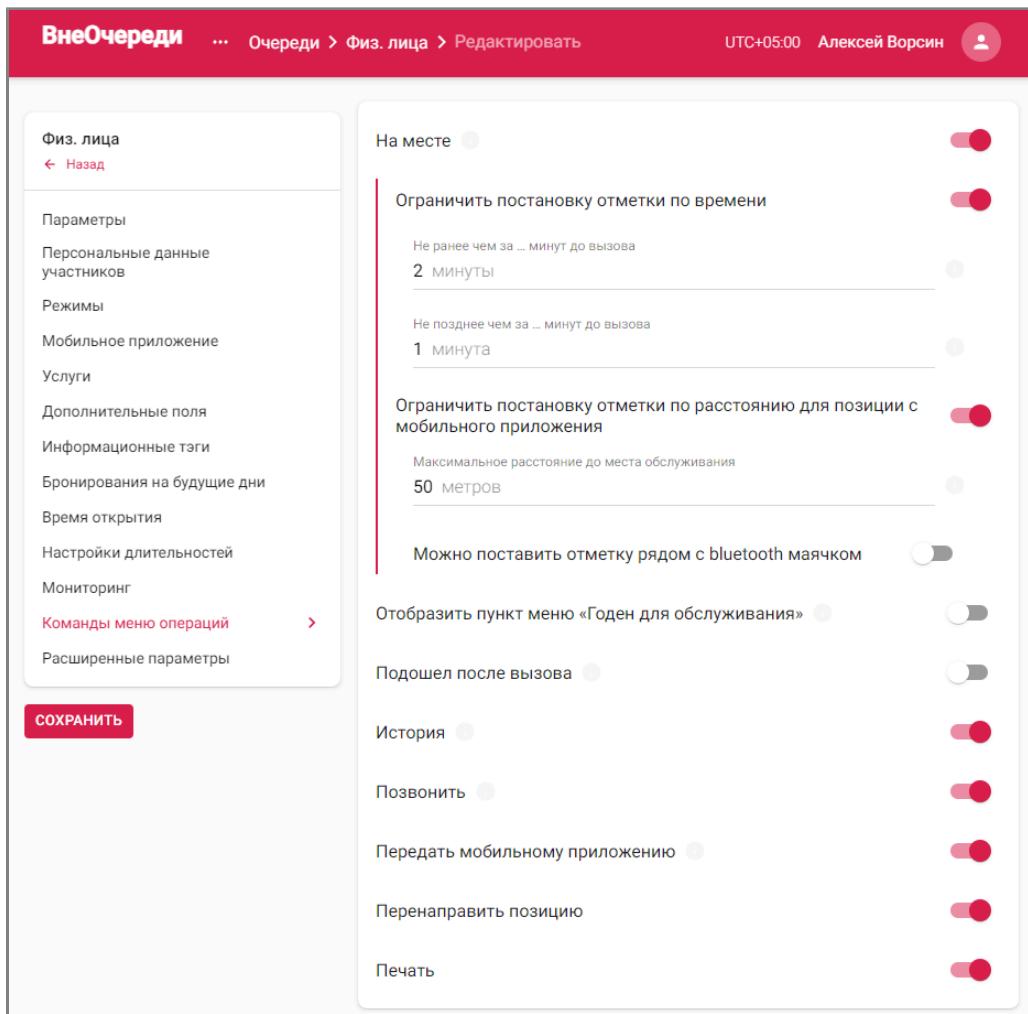
**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Очередь успешно обновлена».

### 6.2.12. Настройка команд меню операций над позицией

Команды в меню операций позиции представляют собой действия над позицией, которые можно выполнить на страницах мониторинга.

Чтобы настроить меню операций:

1. На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Команды меню операций».



Группа «Команды меню операций» в настройках очереди

2. Включите или отключите операции, доступные пользователю при работе над позицией:

- a. «На месте» – кнопка для подтверждения прихода клиента, позволяет вызывать человека раньше, если в очереди есть свободные точки обслуживания. При включении опции появляется возможность настроить ограничения постановки этой отметки:
  - «Ограничить постановку отметки по времени» – возможность настроить интервал времени (не ранее и не позднее чем за N минут) до вызова, когда можно выполнить действие «На месте».
  - «Ограничить постановку отметки по расстоянию для позиции с мобильного приложения» – ограничивает максимальное расстояние клиента до места обслуживания, до которого можно выполнить действие «На месте». Также есть опция, разрешающая действие «На месте», если клиент находится рядом с Bluetooth маячком.
- b. «Отобразить пункт меню “Годен для обслуживания”» – кнопка для подтверждения проверки документов клиента перед тем, как допустить вызов клиента к точке обслуживания.

- c. «Подошел после вызова» – кнопка для подтверждения прихода клиента на точку обслуживания, позволяет остановить обратный отсчет времени вызова.
- d. «История» – кнопка для показа истории записей клиента.
- e. «Позвонить» – кнопка для звонка человеку на номер телефона.
- f. «Передать мобильному приложению» – кнопка для генерации кода, который позволит присоединить запись клиента в его мобильное приложение.
- g. «Перенаправить позицию» – позволяет создать позицию в другой очереди места с предзаполненными полями персональных данных, как у текущей позиции. Может использоваться если клиент ошибся в выборе очереди при записи или для перенаправления клиента в маршрутную или другую очередь, недоступную для записи.
- h. «Печать» – позволяет распечатать бумажный талон с информацией о записи.

3. Нажмите «Сохранить».

### 6.2.13. Расширенные настройки очереди

Чтобы указать расширенные настройки:

- На главной странице выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Расширенные настройки».

The screenshot shows the 'Extended settings' group within the queue configuration. On the left, there is a sidebar with various options like 'Personal data of participants', 'Modes', and 'Mobile application'. The main area contains the following settings:

- Запись голоса в мониторинге точки обслуживания**: A dropdown menu currently set to 'Если есть доступ к микрофону'.
- Время хранения аудиозаписей (дней)**: Set to 30 days.
- Добавление новой позиции возможно даже когда последний временной промежуток начался**: A toggle switch is turned on.
- Параллельное обслуживание длится**: Set to 0.
- Импортировать из шаблона**: A red 'ИМПОРТИРОВАТЬ' button.
- Экспортировать как шаблон**: A red 'ЭКСПОРТИРОВАТЬ' button.
- Удалить очередь**: A red button with a trash icon.

At the bottom of the sidebar, there is a red 'СОХРАНИТЬ' (Save) button.

Группа «Расширенные настройки» в настройках очереди

- Выберите одну из функций записи голоса в мониторинге точки обслуживания:

- a. «Запись обязательна» — аудиозапись будет включена, если пользователь дал разрешение на доступ к микрофону. Доступ к позициям точки обслуживания будет доступен только после разрешения использования микрофона в браузере.
  - b. «Если есть доступ к микрофону» — аудиозапись будет включена, если пользователь дал разрешение на доступ к микрофону. Доступ к позициям точки обслуживания будет доступен в любом случае.
  - c. «Отключена» — функция аудиофиксации выключена.
3. Если функции аудиофиксации включены, в поле «Время хранения аудиозаписей» укажите максимальное количество дней хранения аудиозаписей в журнале.
  4. Включите «Добавление новой позиции возможно даже когда последний временной промежуток начался», чтобы пользователь мог добавить позицию во время временного промежутка перед закрытием очереди.
  5. Укажите длительность параллельного обслуживания для ускорения вызова следующего клиента.
  6. Чтобы импортировать настройки очереди из шаблона, полученного из другой очереди, нажмите «Импортировать» и выберите файл. Подробнее об импорте настроек см. в разделе [Импорт настроек в существующую очередь \( 96 \)](#).
  7. Чтобы переиспользовать список настроек текущей очереди для других очередей, нажмите «Экспортировать». **Результат шага:** будет скачан файл формата JSON со списком настроек очереди, который можно импортировать при создании очереди.

**Прим.:**

Подробнее о создании очереди на основе файла настроек другой очереди см. в разделе [Создание очереди с импортированными настройками \( 56 \)](#).

8. Нажмите «Сохранить».

## 6.3. Настройка тегов очереди

Теги используются для группировки очередей разных мест в одну категорию для их отображения в мобильном приложении. Пользователю мобильного приложения отображаются все очереди не списком, а группами, к которым был назначен тег.

На примере ниже «МФЦ г. Екатеринбурга для физических лиц» — это тег, который был назначен к очередям во время их настройки.

**Очереди**

ДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ

- МФЦ г. Екатеринбурга для физических лиц**  
12 очередей на расстоянии от 6 км
- МФЦ г. Екатеринбурга для юридических лиц и ИП**  
11 очередей на расстоянии от 6 км
- МФЦ Свердловской области для физических лиц**  
112 очередей на расстоянии от 6,5 км
- Уральский федеральный университет**  
2 очереди на расстоянии от 10 км
- Уральский государственный медицинский университет**  
2 очереди на расстоянии от 13 км
- МФЦ Свердловской области для юридических лиц и ИП**  
17 очередей на расстоянии от 14 км

НЕДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ

**Очереди**    **Мои записи**    **Настройки**

Список очередей в мобильном приложении

Чтобы создать и настроить тег:

1. На главной странице перейдите на страницу «Теги».
2. Нажмите «+».

Тег

Очереди

+ Добавить место

СОХРАНИТЬ

Страница создания тега

3. Введите название тега в поле «Тег».
4. Добавьте очереди в тег одним из способов:
  - a. Нажмите «Сохранить» для создания тега без очередей и добавьте тег к очереди при ее настройке, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров \( 59 \)](#).
  - b. Выберите все нужные места и очереди:
    - i. Нажмите «Добавить место».
    - ii. Выберите место и нажмите «+».

Тег

Физические лица МФЦ г. Екатеринбург

Очереди •

МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13

+ Добавить очередь

Место

МФЦ г. Екатеринбург, ул. Металлургов, 87 (ТЦ «МЕГА») ▾ +

СОХРАНИТЬ

Добавление места в тег

- iii. Нажмите «Добавить очередь».
- iv. Выберите очередь места и нажмите «+».

Теги

Физические лица МФЦ г. Екатеринбург

Очереди

МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13

Физические лица

Очередь

Юридические лица и индивидуальные предприниматели

Место

МФЦ г. Екатеринбург, ул. Металлургов, 87 (ТЦ «МЕГА»)

СОХРАНИТЬ

Добавление очереди места в тег

v. Добавьте все места и очереди подобным образом.



**Подсказка:**

Для удаления места или очереди используйте « ».

5. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница «Теги» с добавленным в список тегом.

## 6.4. Импорт/экспорт настроек существующей очереди

Для быстрого редактирования множества очередей по одному шаблону можно воспользоваться функцией импорта и экспорта настроек очереди. Настройки очереди можно экспортировать в файл, чтобы импортировать в другую существующую очередь для изменения настроек. Также файл настроек можно использовать при создании очереди, подробнее см. в разделе [Создание очереди с импортированными настройками \( 56 \)](#).

В этом разделе:

- [Экспорт настроек очереди \( 96 \)](#)
- [Импорт настроек в существующую очередь \( 96 \)](#)

## 6.4.1. Экспорт настроек очереди

Перед импортом настроек в существующую очередь нужно получить файл формата JSON. Для этого:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Расширенные настройки».

Физ. лица  
← Назад

Параметры

Персональные данные участников

Режимы

Мобильное приложение

Услуги

Дополнительные поля

Информационные тэги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные параметры >

Сохранить

Запись голоса в мониторинге точки обслуживания  
Если есть доступ к микрофону

Время хранения аудиозаписей (дней)  
30 дней

Добавление новой позиции возможно даже когда последний временной промежуток начался

Параллельное обслуживание длится  
0

Импортировать из шаблона  
Экспортировать как шаблон  
Удалить очередь

Группа «Расширенные настройки» в настройках очереди

- Нажмите «Экспортировать» в поле «Экспортировать как шаблон».

**Результат шага:** начнется скачивание файла формата JSON со списком настроек очереди.

## 6.4.2. Импорт настроек в существующую очередь

Для импорта настроек в существующую очередь нужен файл формата JSON с настройками другой очереди, подробнее о его создании см. в разделе [Экспорт настроек очереди \( 96 \)](#).

Чтобы импортировать настройки в очередь:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Параметры» → «Редактировать» → группа настроек «Расширенные настройки».

The screenshot shows the 'Extended settings' group in the 'Parameters' section of the queue configuration. It includes fields for recording voice in monitoring points, audio recording duration (30 days), and parallel service duration (0). Buttons for importing from a template ('ИМПОРТИРОВАТЬ'), exporting as a template ('ЭКСПОРТИРОВАТЬ'), and deleting the queue ('УДАЛИТЬ') are visible. A 'СОХРАНИТЬ' (Save) button is at the bottom left.

Группа «Расширенные настройки» в настройках очереди

- Нажмите «Импортировать» в поле «Импортировать из шаблона».

**Результат шага:** откроется окно с предложением выбрать файл.

- Выберите файл формата JSON, полученный после экспорта настроек другой очереди.

**Результат шага:** появится окно импорта настроек очереди.

The screenshot shows the 'Import queue settings' dialog. On the left is a tree view of parameter categories. The main area displays a table of parameters with their current values and new values being set. The 'New value' column for 'Название' (Name) is set to 'Новая очередь' (New Queue) and 'Краткое название' (Short name) is set to 'Физ. лица' (Physical person). Other parameters shown include 'Теги' (Tags), 'Ограничение записи' (Recording limit), and various service-related settings like 'Запрашивать количество человек' (Ask for number of people) and 'Автоматический вызов следующего человека' (Automatic call to next person).

Окно импорта настроек

4. Выберите все параметры из шаблона настроек, которые вы хотите применить к очереди. Обратите внимание, что выбрать можно только различающиеся параметры. Для удобства включите опцию «Только различающиеся» в левом верхнем углу. Количество настроек, которые будут применены к очереди, отображается в правом нижнем углу.

5. Нажмите «Применить» в правом нижнем углу окна импорта настроек очереди.

**Результат шага:** выбранные настройки применяются к очереди.

6. Нажмите «Сохранить», чтобы применить изменения.

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

# 7. Управление организациями

В этом разделе:

- [Создание организации \( 99\)](#)
- [Виды ограничений записи в организации \( 100\)](#)
- [Редактирование и удаление организации \( 103\)](#)

## 7.1. Создание организации

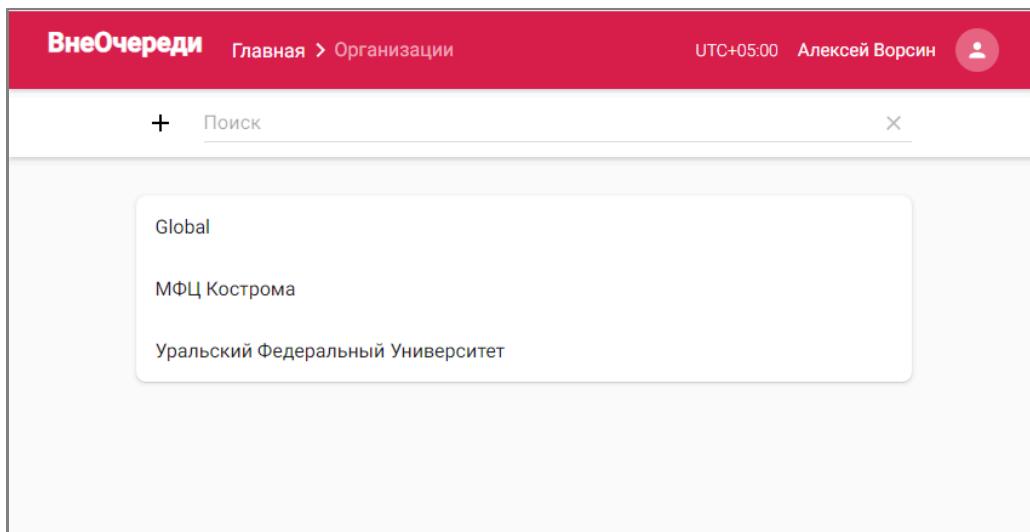
Организация – это компания, которая может быть назначена для места и ограничения записи клиентов в рамках одной организации во ВнеОчереди. Также к организации могут быть назначены переводы интерфейса.

Организация используется при создании или редактировании места, а также при добавлении переводов интерфейса. Подробнее см. в разделах [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#) и [Добавление перевода на странице «Переводы» \( 226\)](#).

Чтобы создать организацию:

1. С главной страницы ВнеОчереди перейдите на страницу «Организации».

**Результат шага:** откроется страница со списком организаций.



Страница «Организации»

2. Нажмите «» в верхней части страницы.

**Результат шага:** откроется страница создания организации.

Страница создания организации

3. В поле «Название» введите название организации, которое будет отображаться в списке организаций и при их выборе.
4. Перейдите на вкладку «Ограничения».

**Результат шага:** откроется страница со списком ограничений организации.

Вкладка «Ограничения» при создании места

5. Включите и настройте или отключите нужные ограничения. Подробнее об ограничениях см. в разделе [Виды ограничений записи в организации \( 100 \)](#).
6. Нажмите «Сохранить».
7. внизу страницы появится всплывающее уведомление «Организация успешно создана».

## 7.2. Виды ограничений записи в организации

В этом разделе приведено описание ограничений на запись, которые указываются для организации при ее создании или редактировании.

**Ограничить количество/время записей во все офисы**

Максимальное количество часов  
Не ограничено

Максимальное количество записей  
**15**

**Ограничить количество офисов**

В один день  
**3**

Всего  
Не ограничено

**Ограничить количество записей в один офис**

В один день  
**5**

Всего  
Не ограничено

**Ограничить запись с одного устройства разных клиентов**

Можно изменить  
Все контактные данные

Максимальное количество разных клиентов  
**2**

**Ограничить редактирование предварительных записей**

Максимальное количество редактирований  
Не ограничено

Возможность изменения офиса  
**Да**

Возможность изменения услуги  
Пока не настал день записи

Возможность изменения даты и времени  
Пока не настал день записи

**Ограничить редактирование записей день в день**

Максимальное количество редактирований  
Не ограничено

Возможность изменения офиса  
**Да**

Возможность изменения услуги  
**Да**

Возможность изменения даты и времени  
**Нет**

**Запретить насколько записей в одно и то же время**

**Настройки ограничений организации**

**Табл. 1. Список ограничений организации**

<b>Название ограничения</b>	<b>Описание</b>	<b>Настройки ограничения</b>
Ограничить количество/время записей во все офисы	Параметр задает ограничения для записей которые может одновременно иметь один клиент на все офисы организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>Максимальное количество часов – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Максимальная сумма времени обслуживания всех записей одновременно у одного клиента во всех местах организации</li> <li>Максимальное количество записей – <b>число (минимально 1)</b>. Максимальное количество записей одновременно у одного клиента во всех местах организации</li> </ul>
Ограничить количество офисов	Параметр ограничивает количество офисов в которые клиент может быть записан одновременно	<ul style="list-style-type: none"> <li>В один день – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Максимальное количество мест, в которые одновременно записан один человек в один день</li> <li>Всего – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Максимальное количество мест, в которые одновременно записан один человек всего</li> </ul>
Ограничить количество записей в один офис	Параметр ограничивает количество записей которые клиент может иметь одновременно в одном офисе	<ul style="list-style-type: none"> <li>В один день – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Максимальное одновременное количество записей одного человека в один день в одном месте</li> <li>Всего – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Максимальное одновременное количество записей одного человека всего в одном месте</li> </ul>
Ограничить запись с одного устройства разных клиентов	Параметр ограничивает количество клиентов которые могут записаться с одного устройства: браузера или мобильного телефона	<ul style="list-style-type: none"> <li>Можно изменить – <b>ничего/только ФИО/все контактные данные</b>. Ограничивает возможность редактирования записи</li> <li>Максимальное количество разных клиентов – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Количество записей с разными персональными данными, сделанных с одного устройства</li> </ul>
Ограничить редактирование предварительных записей	Параметр ограничивает возможности редактирования предварительных записей	<ul style="list-style-type: none"> <li>Максимальное количество редактирований – <b>число или не ограничено (пустое поле)</b>. Число раз сколько можно выполнять редактирование</li> <li>Возможность изменения офиса – <b>да/нет/пока не настал день записи</b>. Дает возможность изменить место</li> </ul>

**Табл. 1. Список ограничений организации**

<b>Название ограничения</b>	<b>Описание</b>	<b>Настройки ограничения</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность изменения услуги – <b>да/нет/пока не настал день записи.</b></li> <li>• Возможность изменения даты и времени – <b>да/нет/пока не настал день записи.</b> Дает возможность изменить временной слот или дату оказания услуги.</li> </ul>
Ограничить редактирование записей день в день	Параметр ограничивает возможности редактирования записей созданных день в день (на сегодня)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Максимальное количество редактирований – <b>число или не ограничено (пустое поле).</b> Число раз сколько можно выполнять редактирование</li> <li>• Возможность изменения офиса – <b>да/нет.</b> Дает возможность изменить место</li> <li>• Возможность изменения услуги – <b>да/нет.</b></li> <li>• Возможность изменения даты и времени – <b>да/нет.</b> Дает возможность изменить временной слот или дату оказания услуги.</li> </ul>
Запретить насколько записей в одно и то же время	Параметр ограничивает для клиента возможность записаться на то время, на которое он уже записан и планируется быть в обслуживании	Нет дополнительных настроек

## 7.3. Редактирование и удаление организации

В этом разделе:

- [Редактирование организации \( 103 \)](#)
- [Удаление организации \( 104 \)](#)

### 7.3.1. Редактирование организации

Чтобы изменить название организации или настройки ограничений:

1. С главной страницы ВнеКлерки перейдите на страницу «Организации».

**Результат шага:** откроется страница со списком организаций.

Страница «Организации»

2. Выберите из списка нужную организацию и нажмите на нее.

**Результат шага:** откроется страница редактирования организации.

Страница редактирования организации

3. При необходимости измените название организации во вкладке «Параметры».

4. При необходимости измените ограничения организации. Подробнее об ограничениях см. в разделе [Виды ограничений записи в организации \( 100 \)](#).

5. Нажмите «Сохранить», чтобы применить изменения.

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

### 7.3.2. Удаление организации

Чтобы удалить неиспользуемую организацию:

1. С главной страницы VneOcheredi перейдите на страницу «Организации».

**Результат шага:** откроется страница со списком организаций.

Страница «Организации»

2. Выберите из списка нужную организацию и нажмите на нее.

**Результат шага:** откроется страница редактирования организации.

Страница редактирования организации

3. Перейдите на вкладку «Прочее», нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Организация успешно удалена».

# 8. Управление точками обслуживания

В этом разделе:

- Создание точки обслуживания ( 106)
- Настройка и запуск точки обслуживания ( 109)
- Изменение параметров и остановка точки обслуживания ( 113)

## 8.1. Создание и удаление точки обслуживания



### Важное замечание:

Создание и удаление точек обслуживания доступно только пользователям типа «Администратор» с правом доступа «Доступ к разделу "Настройки места"», подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

В этом разделе:

- Создание точки обслуживания ( 106)
- Удаление точки обслуживания ( 108)

### 8.1.1. Создание точки обслуживания

Чтобы создать точку обслуживания:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Страница «Точки обслуживания»

2. Нажмите «» в верхней части страницы.

**Результат шага:** откроется страница создания точки обслуживания.

Название точки обслуживания •  
Название точки обслуживания  
0/20 символов  
Описание  
Описание  
0/100 символов  
Включить аудиозапись разговоров  
Задать проходимость  
ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Страница создания точки обслуживания

3. Заполните информацию о точке обслуживания в следующих полях:
  - a. «Название точки обслуживания» – отображается в интерфейсе административной панели, на терминалах и у клиентов после успешной записи.
  - b. «Описание».
4. При необходимости включите опцию аудиозаписи разговоров во время обслуживания клиента.

**Прим.:**

Опция аудиозаписи разговоров доступна только если она включена в настройках очереди, подробнее см. шаг [3 \( 91 \)](#) в разделе [Расширенные настройки очереди \( 91 \)](#).

5. Если у очереди задан алгоритм расчета – «Групповые бронирования», то при создании точки обслуживания можно задать проходимость:
  - a. Включите «Задать проходимость».
  - b. Раскройте блок «Проходимость».
  - c. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** появится строка для заполнения проходимости для одной даты.

Задать проходимость  
Проходимость  
Дата 05:00 Проходимость 100 Овербукинг 20 Запас 5 + Добавить  
ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

d. Заполните данные о проходимости:

- i. «Дата» – время, для которого указывается проходимость.
- ii. «Проходимость» – количество человек, которое предполагается в указанное время.
- iii. «Овербокинг» – количество человек, допускаемое поверх лимита проходимости.
- iv. «Запас».



**Подсказка:**

Удалить лишние даты можно нажатием на «».



**Прим.:**

Задать алгоритм расчета очереди можно в настройках очереди, подробнее см. шаг [4 \(61\)](#) в разделе [Настройка основных параметров очереди \(59\)](#).

6. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** будет создана новая точка обслуживания и откроется страница «Точки обслуживания» в текущей очереди.

### 8.1.2. Удаление точки обслуживания

Чтобы удалить точку обслуживания:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Страница «Точки обслуживания»

2. Нажмите , чтобы перейти к редактированию точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется страница редактирования точки обслуживания.

Название точки обслуживания  
Окно 02  
7/20 символов

Описание  
Основное окно  
13/100 символов

Включить аудиозапись разговоров

**СОХРАНИТЬ**

### Редактирование точки обслуживания

3. Нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

**Результат шага:** в нижней части страницы появится всплывающее уведомление «Точка обслуживания успешно удалена» и откроется страница «Точки обслуживания» в текущей очереди.

## 8.2. Настройка и запуск точки обслуживания



### Важное замечание:

Запуск точек обслуживания доступен только пользователям с правом доступа «Открывать точки обслуживания», подробнее см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

Перед началом работы точки обслуживания ее необходимо настроить и запустить.

Чтобы настроить и запустить точку обслуживания:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

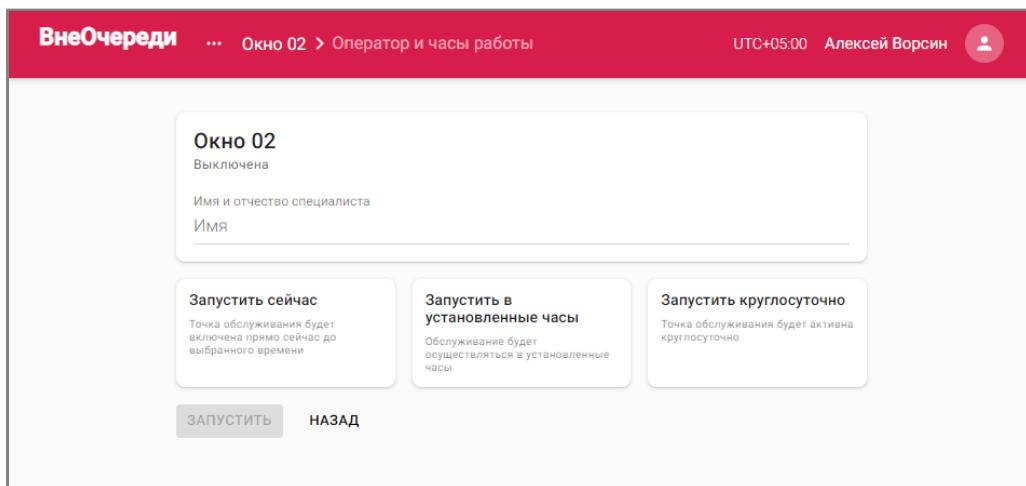
**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Название	Статус	Последнее обновление
Окно 01 – Круглосуточно – Иван Иванов	Выключена	
Окно 02 – 10:00 - 14:00 x 15:00 - 21:00	Включена в 04.07.2024, 13:45 оператором Алексей Ворсин	

Страница «Точки обслуживания»

2. Выберите нужную точку обслуживания и нажмите «  ».

**Результат шага:** откроется страница параметров точки обслуживания.



ВнеОчереди ... Окно 02 > Оператор и часы работы UTC+05:00 Алексей Ворсин

Окно 02  
Выключена

Имя и отчество специалиста  
Имя

Запустить сейчас  
Точка обслуживания будет включена прямо сейчас до выбранного времени

Запустить в установленные часы  
Обслуживание будет осуществляться в установленные часы

Запустить круглосуточно  
Точка обслуживания будет активна круглосуточно

ЗАПУСТИТЬ НАЗАД

Страница параметров только что созданной или остановленной точки обслуживания

3. Введите имя и отчество сотрудника, который будет обслуживать эту точку обслуживания.

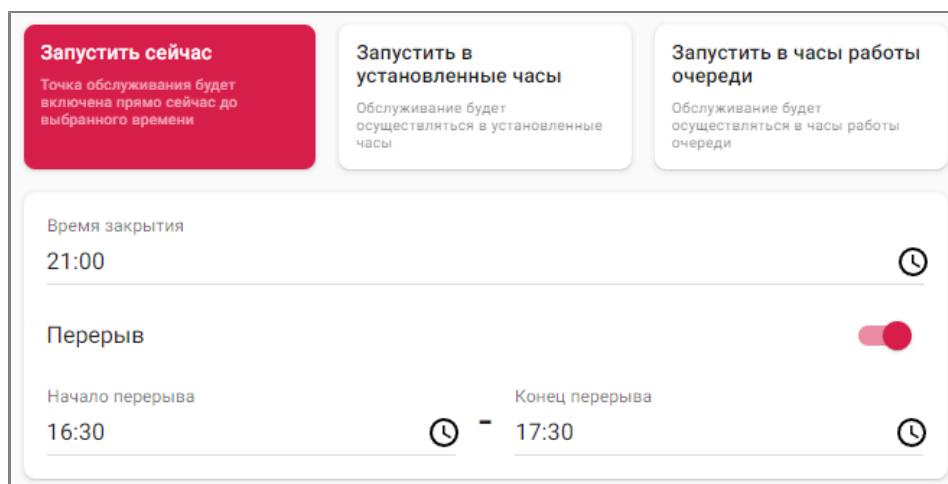


#### Прим.:

Имена сотрудников сохраняются в системе и будут предлагаться при вводе имени.

4. Выберите один из четырех режимов запуска точки обслуживания:

- a. «Запуск сейчас» — точка обслуживания будет запущена сразу и остановлена в указанное пользователем время.



Запустить сейчас  
Точка обслуживания будет включена прямо сейчас до выбранного времени

Запустить в установленные часы  
Обслуживание будет осуществляться в установленные часы

Запустить в часы работы очереди  
Обслуживание будет осуществляться в часы работы очереди

Время закрытия  
21:00

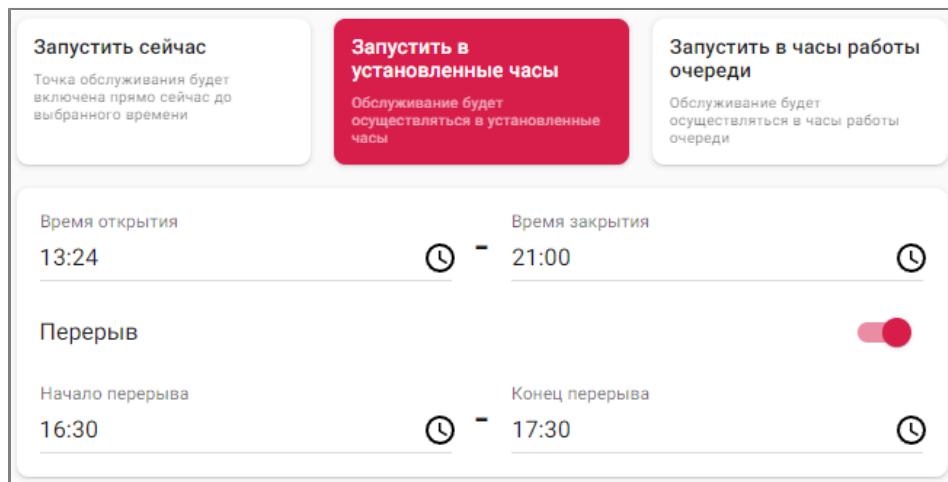
Перерыв

Начало перерыва  
16:30

Конец перерыва  
17:30

Страница запуска точки обслуживания, режим «Запустить сейчас»

- b. «Запустить в установленные часы» — точка обслуживания будет запущена и остановлена в указанное пользователем время.



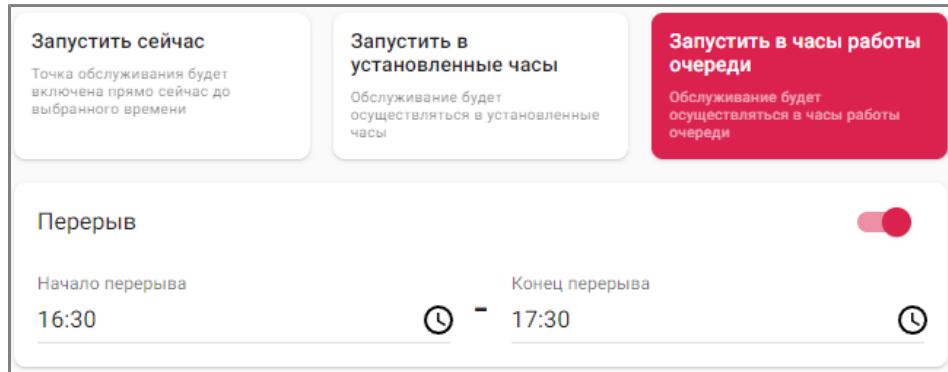
Страница запуска точки обслуживания, режим «Запустить в установленные часы»

- c. «Запустить в часы работы очереди» — точка обслуживания будет работать по часам работы очереди, в которой находится эта точка обслуживания.



**Прим.:**

Часы работы очереди задаются в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка времени открытия очереди \( 82 \)](#).

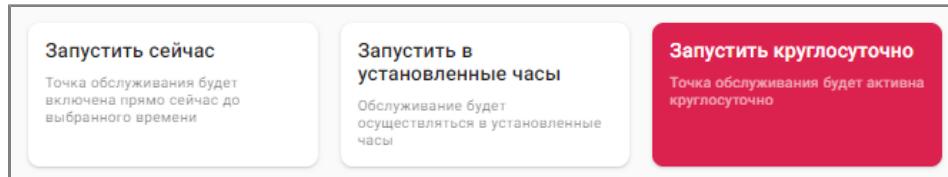


Страница запуска точки обслуживания,  
режим «Запустить в часы работы очереди»

- d. «Запустить круглосуточно» — точка обслуживания будет работать круглосуточно.

**Прим.:**

Этот режим доступен только если в настройках очереди включена опция «Круглосуточно», подробнее см. в разделе [Настройка времени открытия очереди \(82\)](#).

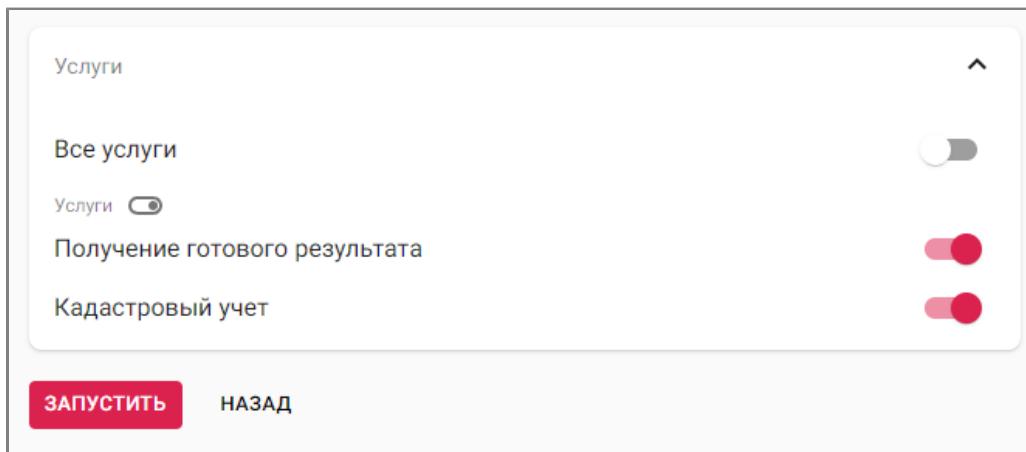


Страница запуска точки обслуживания, режим «Круглосуточно»

## 5. Заполните следующие поля:

- «Время открытия» – указывается только при выборе режима «Запустить в установленные часы».
- «Время закрытия» – указывается при выборе режимов «Запуск сейчас» и «Запустить в установленные часы».
- «Перерыв» – при необходимости включите перерыв и укажите временной интервал. В это время точка обслуживания будет недоступна для обслуживания клиентов.

## 6. Выберите услуги, которые будут оказывать эта точка обслуживания.



Выбор услуг при запуске точки обслуживания

**Прим.:**

При включении опции «Все услуги» точка обслуживания сможет обрабатывать все услуги, включая те, которые будут добавлены в очередь в будущем.

**Важное замечание:**

Выбор услуг для точки обслуживания будет недоступен, если в настройках очереди нет услуг или параметр «Тип отображения услуг» установлен «Нет», подробнее о настройке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \(66\)](#).

7. Нажмите «Запустить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Настройки успешно сохранены» и откроется страница «Точки обслуживания».

## 8.3. Изменение параметров и остановка точки обслуживания

Точку обслуживания можно остановить или изменить параметры ее работы.

В этом разделе:

- [Изменение параметров точки обслуживания \( 113\)](#)
- [Изменение параметров и остановка точки обслуживания \( 113\)](#)

### 8.3.1. Изменение параметров точки обслуживания

Чтобы изменить параметры точки обслуживания:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Сраница «Точки обслуживания»

2. На странице «Точки обслуживания» у нужной точки обслуживания нажмите «» для перехода на страницу изменения работы или остановки точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется страница параметров точки обслуживания.

**ВнеОчереди** ... Окно 02 > Оператор и часы работы UTC+05:00 Алексей Ворзин

**Окно 02**  
Включена в 04.07.2024 оператором Алексей Ворзин  
12:00 - 20:00  
Перерыв 14:00 - 15:00

Имя и отчество специалиста  
Иван Иванов

**Изменить параметры**  
Изменить параметры работы точки обслуживания

**Завершить работу**  
Завершить работу точки обслуживания

Страница параметров запущенной точки обслуживания

- Выберите действие – «Изменить параметры».



**Прим.:**

Если у вас нет права «Закрывать точки обслуживания», то вы автоматически перейдете к изменению параметров точки обслуживания.

**Результат шага:** появится возможность редактирования имени сотрудника и состава услуг точки обслуживания.

**Изменить параметры**  
Изменить параметры работы точки обслуживания

**Завершить работу**  
Завершить работу точки обслуживания

Время открытия 12:00 Время закрытия 20:00

Перерыв  
Начало перерыва 14:00 Конец перерыва 15:00

Услуги  
Все услуги  
Услуги

Получение готового результата  
Кадастровый учет

**СОХРАНИТЬ** **НАЗАД**

Изменение параметров работы точки обслуживания

4. Измените по необходимости параметры точки обслуживания: имя сотрудника, время работы и перерыва, список услуг.
5. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Настройки успешно сохранены» и откроется страница «Точки обслуживания».

### 8.3.2. Остановка точки обслуживания



#### Важное замечание:

Остановка точек обслуживания доступна только пользователям с правом доступа «Закрывать точки обслуживания», подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы остановить точку обслуживания:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

The screenshot shows a list of service points. Each point has a status indicator (green dot for open, grey dot for closed), a name, and a small edit icon. Below the list, there is a button labeled 'ВЫКЛЮЧИТЬ ВСЕ ТОЧКИ' (Turn off all points).

Название	Статус
Окно 01 – Круглосуточно – Иван Иванов	Выключена
Окно 02 – 10:00 - 14:00 x 15:00 - 21:00	Включена в 04.07.2024, 13:45 оператором Алексей Ворсин

Страница «Точки обслуживания»

2. На странице «Точки обслуживания» у нужной точки обслуживания нажмите «» для перехода на страницу изменения работы или остановки точки обслуживания.

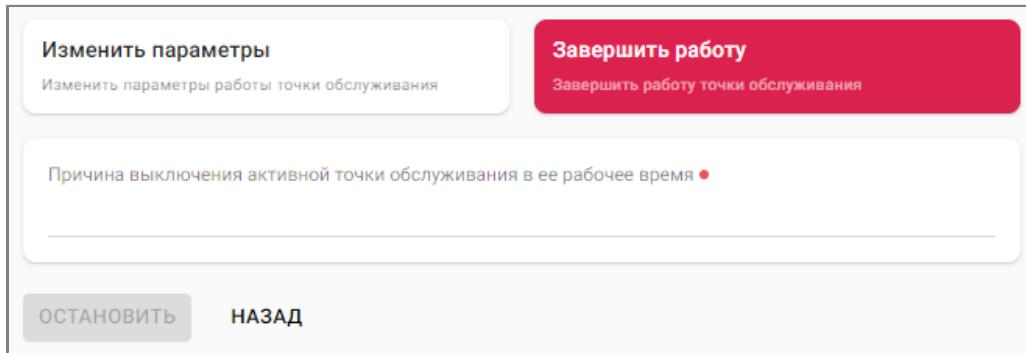
**Результат шага:** откроется страница параметров точки обслуживания.

The screenshot shows the configuration page for service point 02. It displays the service window name, opening and closing times, operator information, and staff details. At the bottom, there are two buttons: 'Изменить параметры' (Change parameters) and 'Завершить работу' (End work).

Название	Время работы	Оператор
Окно 02	12:00 - 20:00 Перерыв 14:00 - 15:00	Алексей Ворсин

Страница параметров запущенной точки обслуживания

3. Выберите действие – «Завершить работу».



Завершение работы точки обслуживания

4. Укажите причину выключения, если точка обслуживания отключается в ее рабочее время.

5. Нажмите «Остановить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Настройки успешно сохранены» и откроется страница «Точки обслуживания».

# 9. Работа с точкой обслуживания и очередью

В этом разделе:

- [Виды мониторингов очереди и точек обслуживания \( 117\)](#)
- [Описание карточки позиции в мониторингах \( 153\)](#)
- [Добавление позиции через мониторинг \( 157\)](#)
- [Работа с очередью, описание действий над позицией \( 161\)](#)
- [Включение технического перерыва \( 171\)](#)
- [Включение точки обслуживания в скрытом режиме для временной помощи \( 169\)](#)

## 9.1. Виды мониторингов очереди и точек обслуживания

Основная работа с клиентами и позициями, которые создаются при записи, проводится в мониторинге. Мониторинг существует для каждой отдельной точки обслуживания и для всей очереди. В мониторинг точки обслуживания попадают все позиции, которые были назначены в конкретную точку. В мониторинге очереди отображаются все позиции, даже те, которые не назначены ни на одну из точек обслуживания или не могут быть обслужены, например если единственная оказывающая нужную услугу точка обслуживания выключена.

В панели администрирования представлено несколько страниц мониторинга очереди и точек обслуживания:

- Для очередей с алгоритмом расчета очереди – «По одному» и «Маршрутная очередь»:
  - [Планировщик очереди \( 118\)](#) – представление мониторинга очереди в виде временного графика, в котором наглядно видна каждая точка обслуживания и позиции в них.
  - [Мониторинг очереди \( 131\)](#) – классическое представление очереди в виде списка со всеми позициями, которые находятся на данный момент в очереди во всех точках обслуживания вместе с позициями, которые не могут быть обслужены или не назначены точке обслуживания.
  - [Мониторинг точек обслуживания \( 128\)](#) – список точек обслуживания и их текущие статусы занятости. Обычно используются администраторами очереди для контроля и выявления проблемных точек обслуживания.
  - [Мониторинг конкретной точки обслуживания \( 142\)](#) – список позиций для одной точки обслуживания. Обычно используется сотрудником-оператором точки обслуживания, в которой ведется основная работа по обслуживанию клиентов.



**Прим.:**

Настроить алгоритм расчета очереди можно в параметрах очереди, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59\)](#).



**Подсказка:**

Нажмите на название мониторинга, чтобы получить подробную информацию о его функциях и возможностях.

## 9.1.1. Планировщик очереди



### Важное замечание:

Доступ к планировщику очереди имеют пользователи типа «Администратор» с правом доступа «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"».



### Прим.:

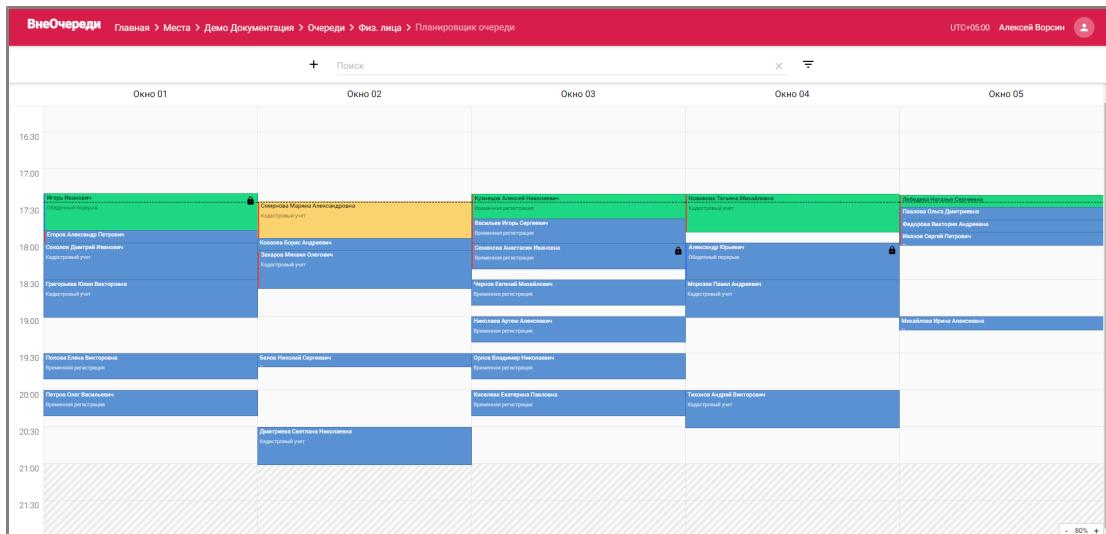
Планировщик очереди доступен только для очередей с алгоритмом расчета очереди «По одному» и «Маршрутная очередь». Подробнее об этой настройке см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59\)](#).

В этом разделе приведено описание функций и возможностей страницы «Планировщик очереди»:

- Описание планировщика очереди ([118](#))
- Поиск и фильтрация в планировщике очереди ([120](#))
- Добавление позиции через планировщик очереди ([122](#))
- Выполнение действий над позицией в планировщике очереди ([126](#))

### 9.1.1.1. Описание планировщика очереди

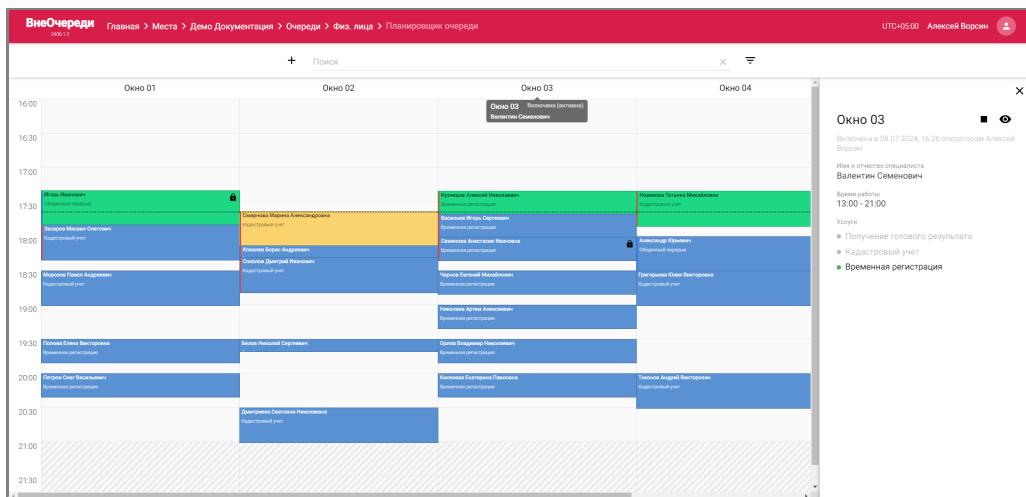
Планировщик очереди – это одна из страниц мониторинга очереди, которая предоставляет возможность просматривать текущее состояние очереди и всех точек обслуживания в графическом виде. Ниже представлен пример страницы планировщика работающей очереди.



Страница «Планировщик очереди» с работающими точками обслуживания

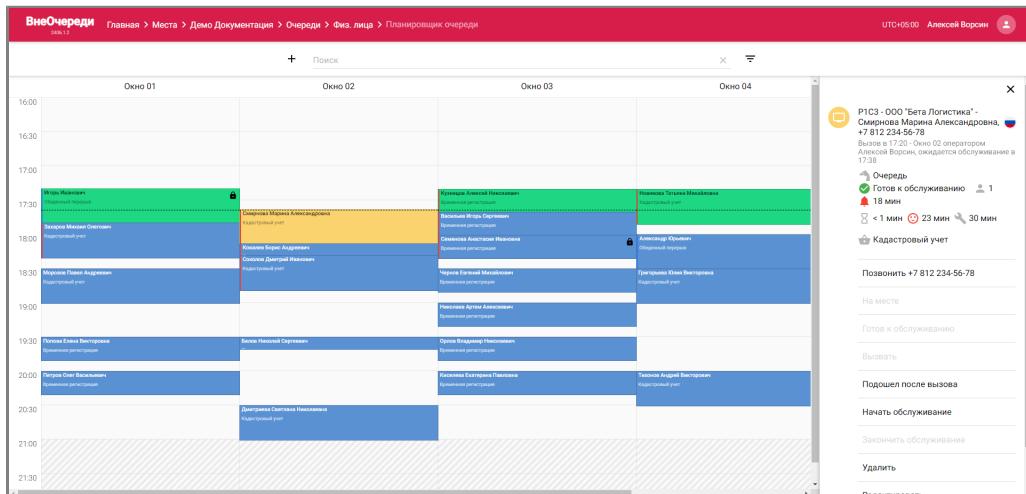
На странице планировщика очереди расположены:

- В верхней части страницы – строка поиска и фильтрация позиций, кнопка добавления позиции.
- Сетка по точкам обслуживания, в каждом столбце которой находятся карточки позиций.
- В правом нижнем углу страницы – изменение масштаба.
- При нажатии на название точки обслуживания – окно с информацией о точке обслуживания и кнопками перехода к ее параметрам или мониторингу.



Окно с информацией о точке обслуживания

- При нажатии на карточку позиции – окно с информацией о позиции и действиями над ней.

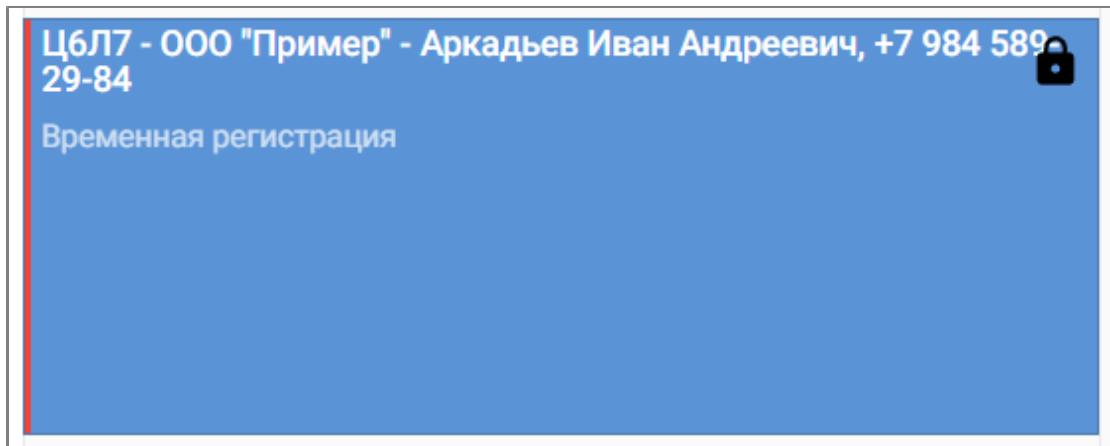


Окно с информацией о позиции после нажатия на карточку

Каждая карточка позиции может быть разного цвета, который означает текущее состояние позиции:

- Синяя – позиция находится в очереди на обслуживание и ждет вызова.
- Желтая – позиция вызвана к точке обслуживания.
- Зеленая – позиция обслуживается.
- Серая – позиции в маршрутной очереди, которые автоматически распределяются по точкам обслуживания.

Ожидаемое время вызова у этих позиций может меняться в зависимости от нагрузки очереди в целях предложить клиенту наиболее выгодный маршрут по точкам обслуживания.



Карточка позиции в планировщике очереди

На каждой карточке позиции в зависимости от настроек очереди может находиться следующая информация:

- Номер талона, название юридического лица, ФИО, номер телефона, если эти персональные данные включены в настройках очереди.
- Название услуги.
- Иконка «» – означает, что позиция была закреплена за точкой обслуживания.
- Красная полоса в левой части карточки – прогнозируемая задержка начала обслуживания превышена.
- Синяя полоса в левой части карточки – для позиции выбрана техническая услуга, например «Обеденный перерыв».

#### 9.1.1.2. Поиск и фильтрация в планировщике очереди

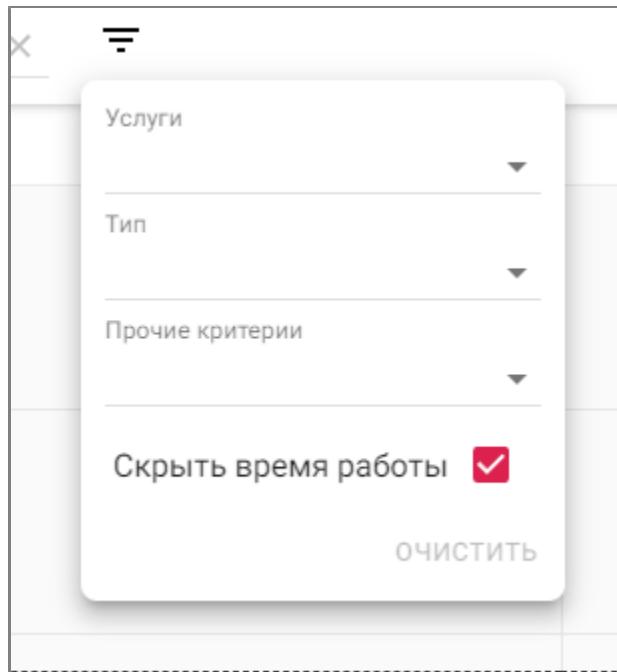
Для удобства просмотра планировщика очереди на странице присутствуют фильтры и строка поиска.

Чтобы использовать поиск, введите ключевые слова в строку в верхней части страницы. Ключевыми словами могут быть персональные данные клиентов: номер талона, ФИО, название юридического лица, номер телефона.

Чтобы использовать фильтр:

1. В верхней части планировщика очереди нажмите «».

**Результат шага:** откроется всплывающее окно с выбором фильтров.

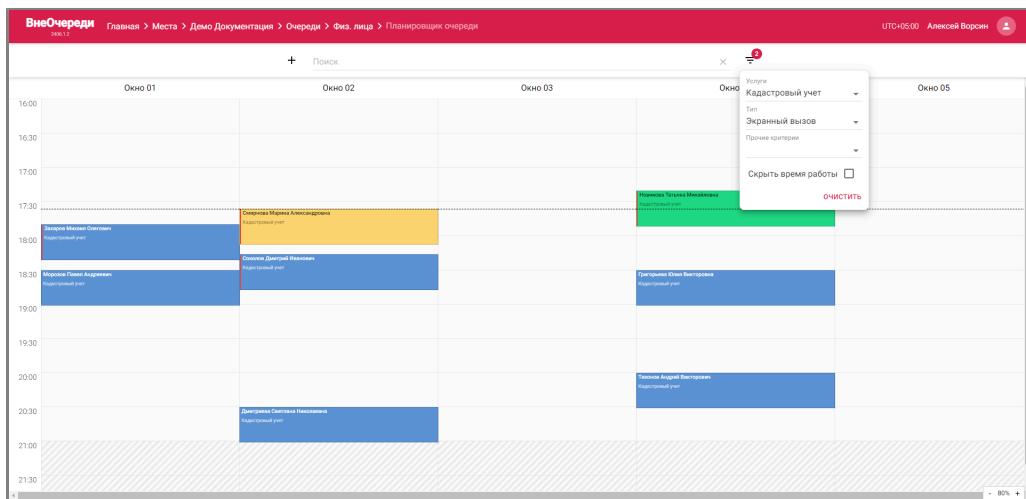


Выбор фильтров

2. Установите нужные фильтры:

- a. Нажмите на выпадающий список «Услуги» и выберите услуги, которые будут отображаться в планировщике.
- b. Нажмите на выпадающий список «Тип» и выберите способы добавления позиции в очередь.
- c. Нажмите на выпадающий список «Прочие критерии» и выберите критерии:
  - «Приоритетное обслуживание» — позиции, которым присвоен статус приоритетных во время добавления или редактирования позиции.
  - «На месте» — позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания установил статус «На месте».
  - «Готов к обслуживанию» — позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания установил статус «Готов к обслуживанию».
  - «Только закрепленные» — выбирает только те позиции, которые закреплены за одной точкой обслуживания.
- d. «Скрыть время работы» — чтобы скрыть заштрихованную сетку на тех временных интервалах, когда точка обслуживания не работает.

**Результат шага:** в зависимости от выбранных фильтров в окне планировщика очереди отобразятся нужные карточки позиций.



Планировщик очереди после фильтров по услуге  
«Кадастровый учет» и типу «Экранный вызов»

3. Чтобы убрать все фильтры, нажмите «Очистить».

#### 9.1.1.3. Добавление позиции через планировщик очереди



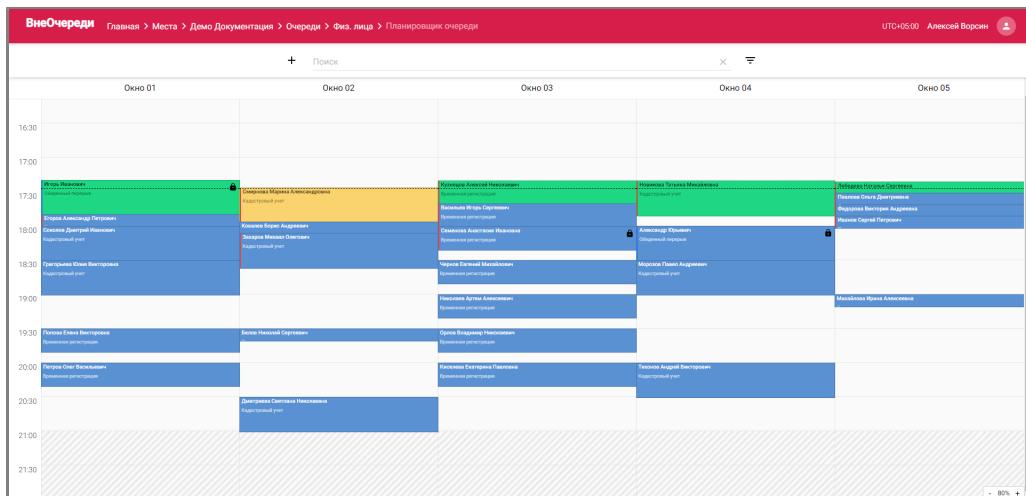
##### Важное замечание:

Добавлять позиции через планировщик очереди могут только пользователи типа «Администратор» с правами доступа «Добавлять и редактировать позиции» и «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"». Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

Чтобы добавить позицию в очередь через планировщик:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Планировщик очереди».

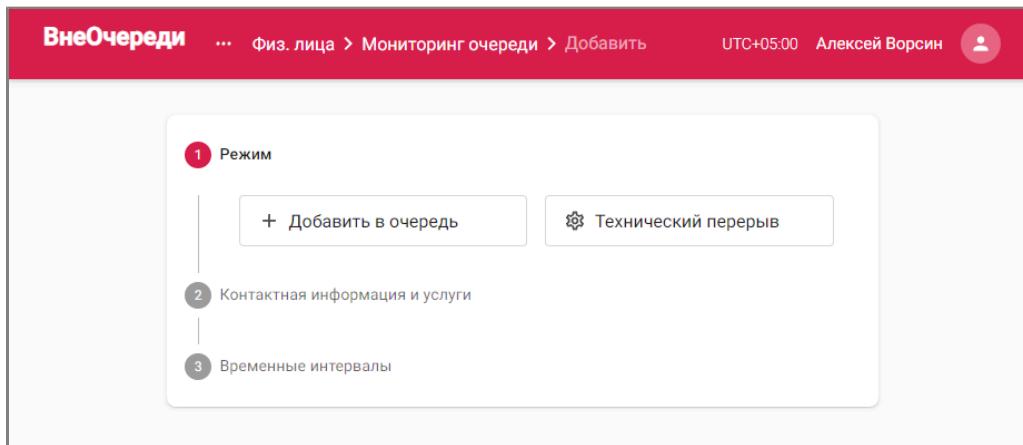
**Результат шага:** откроется планировщик очереди.



Интерфейс страницы планировщика очереди

2. Нажмите «».

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции в очередь.



Страница добавления позиции в очередь – первый этап

3. Выберите режим – «Добавить в очередь».

**Результат шага:** откроется форма для заполнения контактной информации клиента и оказываемых услуг.

**2 Контактная информация и услуги**

Название юридического лица •  
Название юридического лица

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

Номер телефона  
+7

Язык

Услуги •

Получение готового результата 10 мин	Кадастровый учет 30 мин
Временная регистрация 20 мин	Регистрация 10 мин

Количество человек  
 1  2  3  4  5

Дополнительные параметры ▼

**ДАЛЕЕ** **НАЗАД**

Страница добавления позиции в очередь – второй этап

## 4. Заполните следующие данные:

- a. «Название юридического лица», «Фамилия», «Имя и отчество», «Адрес электронной почты», «Номер телефона» – персональные данные клиента. Некоторые поля могут отсутствовать в зависимости от настроек очереди.
- b. Выберите один из языков. Количество языков для выбора зависит от настройки места.
- c. Выберите одну из услуг, если функция услуг включена в настройках очереди.

**Прим.:**

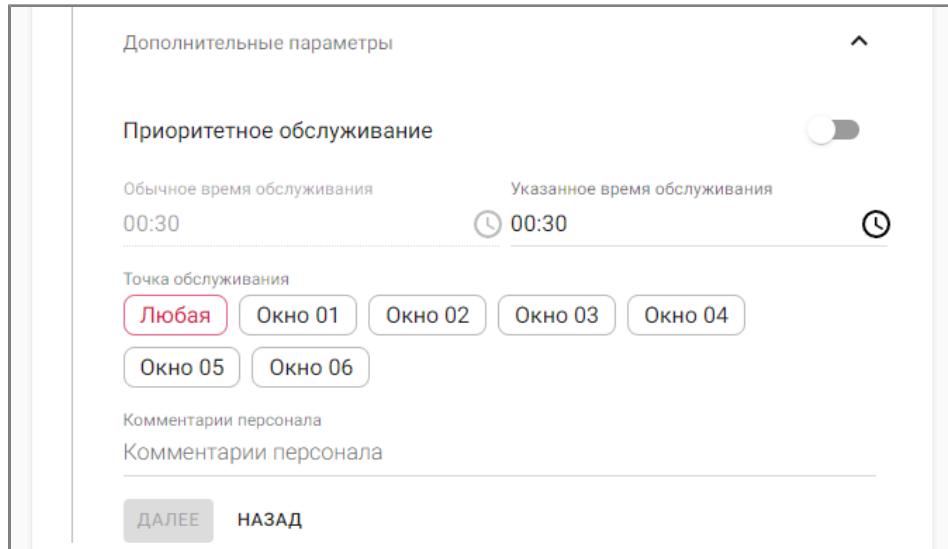
Затемненные услуги являются недоступными для выбора, поскольку на текущий момент нет доступных точек обслуживания, оказывающих такие услуги.

- d. Выберите количество человек. От выбранного количества зависит время обслуживания.

5. При необходимости укажите дополнительные параметры:

а. Раскройте вкладку «Дополнительные параметры».

**Результат шага:** откроются дополнительные параметры.



- b. Чтобы позиция была первой среди всех других позиций в очереди на обслуживание, включите опцию «Приоритетное обслуживание».
- c. Чтобы изменить стандартное время обслуживания выбранной услуги, укажите новое время в поле «Указанное время обслуживания».
- d. Чтобы закрепить добавляемую позицию за определенной точкой обслуживания, в поле «Точка обслуживания» выберите нужную точку обслуживания.



**Важное замечание:**

Закреплять позиции за определенной точкой обслуживания могут только пользователи с правом доступа «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

- e. Укажите комментарий персонала. Если была выбрана недоступна услуга или включена опция «Приоритетное обслуживание», указывать комментарий нужно обязательно.

6. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется вкладка выбора временного интервала.

**3 Временные интервалы**

Как можно скорее

Выбор временного интервала

14:41

---

15:00

---

15:30

---

16:00

---

16:30

---

Другие интервалы

**Добавить** **НАЗАД**

Страница добавления позиции в очередь – третий этап

7. Выберите временной интервал одним из способов:

- Чтобы клиент был вызван сразу, как только появится возможность его обслугнуть, включите режим «Как можно скорее».



**Прим.:**

Режим «Как можно скорее» доступна только если она включена в настройках очереди.

- Выберите один из временных интервалов. Количество интервалов зависит от текущей загруженности очереди или точки обслуживания, если позиция была закреплена. Расстояние по времени между интервалами зависит от длительности «Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи» в настройках длительностей, подробнее см. в разделе [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#).

8. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** откроется планировщик очереди и внизу страницы появится всплывающее уведомление «Позиция успешно добавлена». В планировщике очереди появится карточка добавленной позиции.

#### 9.1.1.4. Выполнение действий над позицией в планировщике очереди



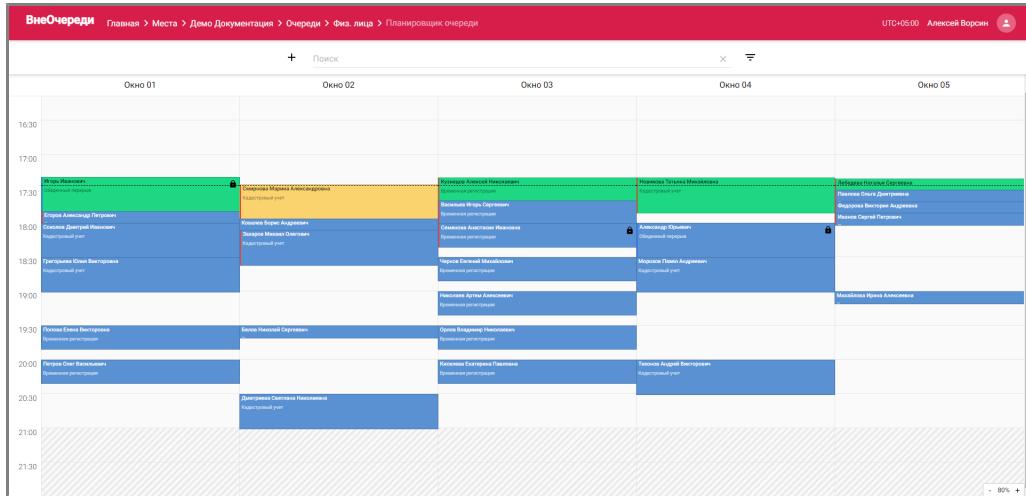
**Важное замечание:**

Возможность выполнять различные действия над позициями зависит от наличия прав доступа у пользователя. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы перейти к позиции и выполнить над ней действие:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Планировщик очереди».

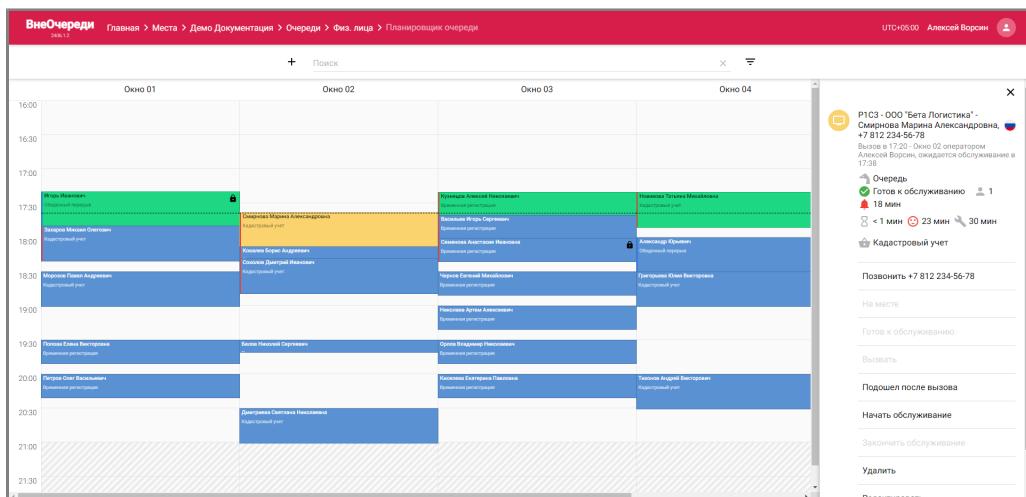
**Результат шага:** откроется планировщик очереди.



Интерфейс страницы планировщика очереди

- Нажмите на нужную карточку позиции.

**Результат шага:** справа откроется окно с подробной информацией о позиции и разными действиями над ней.



- Выберите действие. Список действий зависит от настроек очереди, прав доступа у пользователя и статуса позиции на текущий момент:

- «Позвонить» – открывает приложение для звонков.
- «На месте» – установить позиции отметку «На месте», если клиент пришел раньше времени.
- «Готов к обслуживанию» – установить позиции отметку «Готов к обслуживанию», например после проверки документов. Эта отметка подтверждает, что клиента можно вызывать к точке обслуживания.
- «Вызвать» – выбрать точку обслуживания, чтобы вызвать клиента и изменить статус позиции на «Вызван». После вызова позиция отобразится на терминале типа «Экран вызова» и в мобильном

телефоне клиента, если они настроены. После вызова в планировщике очереди карточка позиции сменит цвет на желтый.

е. «Подошел после вызова» – подтвердить, что клиент пришел к выбранной точке обслуживания.

Позволяет остановить обратный отсчет времени вызова.

ф. «Начать обслуживание» – выбрать точку обслуживания, чтобы начать обслуживание клиента и изменить статус позиции на «Обслуживается». С момента начала обслуживания запускается обратный отсчет оставшегося времени обслуживания, который равен продолжительности оказания услуг. После начала обслуживания в планировщике очереди карточка позиции сменит цвет на зеленый.

г. «Закончить обслуживание» – заканчивает обслуживание клиента. Карточка позиции после окончания обслуживания пропадает.

х. «Удалить» – удаляет позицию из очереди.

и. «Редактировать» – открывает страницу с редактированием информации о позиции и персональных данных клиента.

ж. «История» – открывает журнал с предзаполненным фильтром только по текущей позиции.

к. «Передать мобильному приложению» – генерирует код, по которому клиент сможет подключить позицию в мобильном приложении.

### 9.1.2. Мониторинг статуса точек обслуживания



#### Важное замечание:

Доступ к мониторингу точек обслуживания имеют пользователи типа «Администратор» с правом доступа «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"».

Мониторинг точек обслуживания – это один из видов мониторинга, который позволяет контролировать работу операторов точек обслуживания.

В этом разделе:

- Описание мониторинга точек обслуживания ( 129)
- Поиск и фильтрация точек обслуживания ( 130)

### 9.1.2.1. Описание мониторинга точек обслуживания

Страница мониторинга точек обслуживания

На странице мониторинга точек обслуживания расположены:

- В верхней части страницы – строка поиска и фильтр по статусам.
- Карточки с точками обслуживания.

Каждая точка обслуживания имеет свой статус, ФИО обслуживаемого или ожидаемого клиента, название услуги, время с момента вызова или оставшееся время обслуживания.

Карточка точки обслуживания может быть разного цвета, который означает текущий статус:

- Синяя – точка обслуживания с позициями, которые находятся в очереди на обслуживание и ждут вызова.
- Желтая – точка обслуживания с позициями, которые были вызваны.
- Зеленая – точка обслуживания с позицией, которая обслуживается на данный момент.
- Серая – точка обслуживания, которая сейчас не работает, находится на техническом перерыве или на текущий момент без позиций в очереди.

В зависимости от статуса точки обслуживания на ее карточке в правом нижнем углу отображается индикатор и время с момента вызова, оставшееся время обслуживание или превышение времени обслуживания:

- « » – оставшееся время обслуживания клиента или технического перерыва в норме.
- « » – нормативное время обслуживания клиента или технического перерыва скоро закончится.
- « » – время обслуживания клиента или технического перерыва превышено. Точка обслуживания станет проблемной.
- « » – время с момента вызова клиента еще не превысило предполагаемую длительность ожидания после вызова.

- «  » — время с момента вызова клиента превысило предполагаемую длительность ожидания после вызова.
- «  » — время с момента вызова клиента превысило максимальное время ожидания участника на точке обслуживания. Точка обслуживания станет проблемной.



### Прим.:

Максимальное время ожидания участника на точке обслуживания и предполагаемая длительность ожидания после вызова задается в настройках длительностей очереди, подробнее см. в разделе [Настройка длительностей очереди \(83\)](#).

#### 9.1.2.2. Поиск и фильтрация точек обслуживания

Для удобства нахождения точек обслуживания по названию или статусам на странице есть возможность поиска и фильтрации. Чтобы найти нужную точку обслуживания или отфильтровать их по статусам:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Мониторинг точек обслуживания».

**Результат шага:** открывается мониторинг точек обслуживания.

Номер окна	Имя сотрудника	Статус	Время ожидания
Окно 01	Игорь Иванович	Вызван	2 мин
Окно 02	Сергей Николаевич	Обслуживает	28 мин
Окно 03	Валентин Семенович	Занят	3 мин
Окно 04	Александр Юрьевич	Скрытый режим	3 мин
Окно 05	Антон Алексеевич	Не работает	
Окно 06	Максим Сергеевич	Свободно	5 мин

Интерфейс страницы мониторинга точек обслуживания

2. Чтобы найти точку обслуживания по ее названию или ФИО сотрудника, введите в верхней части страницы в поле «Поиск» нужную ключевую фразу.
3. Чтобы отфильтровать точки обслуживания, выберите один или более из следующих фильтров:
  - «Вызванные» — точки обслуживания с желтым статусом, в которых была вызвана позиция.
  - «Обслуживают» — точки обслуживания с зеленым статусом, в которых на текущий момент обслуживается позиция.
  - «Свободен» — точки обслуживания с серым статусом, в которых на текущий момент не обслуживаются позиции.
  - «Закрыты» — закрытые/остановленные точки обслуживания.

- е. «Приостановлено обслуживание» – точки обслуживания, в которых на текущий момент технический перерыв, например обеденный перерыв.
- ф. «Проблемные» – точки обслуживания, в которых долгое время нет позиций, превышено время обслуживания или превышено максимальное время с момента вызова.

**Результат шага:** в зависимости от поиска или выбранных фильтров отобразятся нужные карточки точек обслуживания.

### 9.1.3. Мониторинг очереди



#### Важное замечание:

Доступ к мониторингу очереди имеют пользователи с правом доступа «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"».

В этом разделе приведено описание функций и возможностей страницы «Мониторинг очереди»:

- [Описание мониторинга очереди \( 131\)](#)
- [Поиск и фильтрация в мониторинге очереди \( 134\)](#)
- [Добавление позиции через мониторинг очереди \( 136\)](#)
- [Выполнение действий над позицией в мониторинге очереди \( 139\)](#)

#### 9.1.3.1. Описание мониторинга очереди

Мониторинг очереди – это страница мониторинга, на которой расположены все позиции в очереди, включая технические. Этот мониторинг будет полезен администраторам очереди для контроля позиций и загруженности очереди. Через мониторинг очереди можно перенаправлять позиции в другие очереди и вызывать/начинать обслуживание клиента в выбранной точке обслуживания.

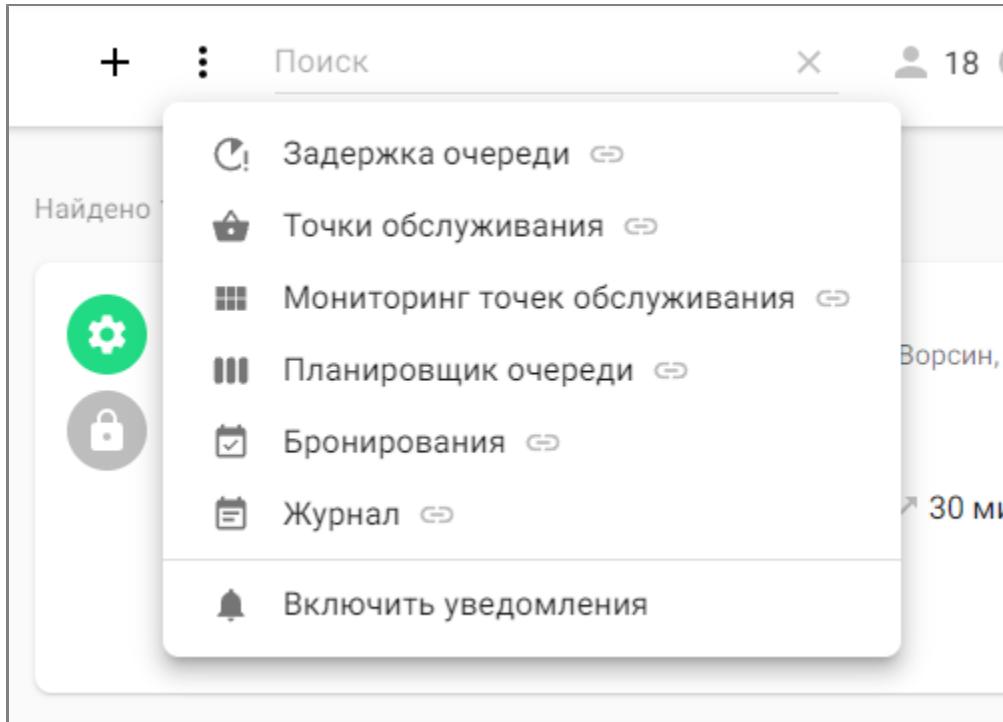
The screenshot shows the 'Monitoring queue' page with the following details:

- Position 1:** Игорь Иванович, operator 01, scheduled end at 17:19, currently in a lunch break (Обеденный перерыв). Status: Обслуживается. Duration: < 1 min → 32 min ↗ 30 min (red circle) 2 min ↗ 30 min.
- Position 2:** B2K1 - 000 "Ни Энерджи" - Захаров Михаил Олегович, operator 02, scheduled end at 17:52, currently in a lunch break (Обеденный перерыв). Status: В ожидании. Duration: < 1 min → 37 min ↗ 30 min.
- Position 3:** H2C8 - 000 "Омикрон Инвест" - Егоров Александр Петрович, operator 01, scheduled end at 17:55, currently in a lunch break (Обеденный перерыв). Status: В ожидании. Duration: → 47 min ↗ 3 min ↗ 15 min ↗ 10 min.

Страница «Мониторинг очереди» с текущими позициями из разных точек обслуживания

На странице мониторинга очереди расположены:

- В верхней части страницы – слева направо: кнопка добавления позиции, меню прочих операций, строка поиска, количество участников в очереди, время ожидания для новой позиции, фильтры.
- Список позиций из всех точек обслуживания. Сначала расположены обслуживаемые на текущий момент позиции.



Окно выбора прочих операций

На странице мониторинга очереди можно выполнять прочие операции. Нажмите на «⋮» и выберите действие:

- «Задержка очереди» – перейти на страницу для задержки очереди. Используется в случае необходимости разгрузить очередь.
- «Точки обслуживания» – перейти на страницу со списком точек обслуживания очереди.
- «Мониторинг точек обслуживания» – перейти на страницу мониторинга точек обслуживания и отслеживания их состояния, подробнее об этой странице см. в разделе [Мониторинг статуса точек обслуживания \(128\)](#).
- «Планировщик очереди» – перейти на страницу планировщика очереди, подробнее об этой странице см. в разделе [Планировщик очереди \(118\)](#).
- «Бронирования» – перейти на страницу предварительных записей, подробнее см. в разделе [График сотрудников и предварительная запись \(180\)](#).
- «Журнал» – перейти на страницу журнала, подробнее см. в разделе [Поиск и просмотр записей в журнале \(204\)](#).
- «Выключить уведомления» или «Включить уведомления» – включение и отключение уведомлений на странице.



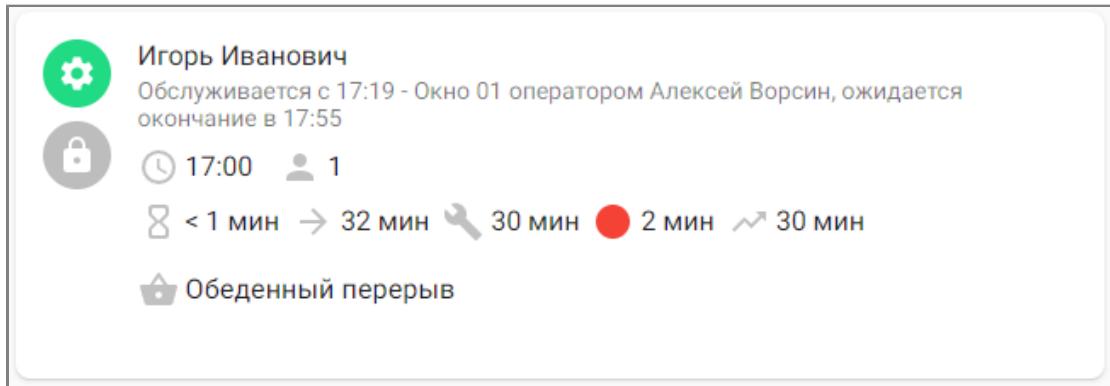
#### Прим.:

Действия «Бронирования» и «Журнал» доступны, если у пользователя есть права доступа «Доступ к разделу "Бронирования"» и «Доступ к разделу "Выгрузка данных" и "Журнал"» соответственно.

В верхней части страницы расположена информация о текущем количестве участников в очереди «» и

примерное время ожидания для новой позиции «». В текущее количество участников входит то количество, которое было указано при добавлении позиции. Примерное время ожидания рассчитывается из количества человек в очереди автоматически.

На странице расположены карточки позиций. На каждой карточке представлена различная информация: персональные данные клиента, ее текущее состояние, точка обслуживания позиции, ожидаемое или выполненное действие, время предварительной записи, время с момента вызова и другое.



Карточка позиции в мониторинге очереди

Каждая карточка позиции имеет статус и способ добавления позиции, расположенный в левом верхнем углу в виде цветного кружка с иконкой:

- Синий – позиция находится в очереди на обслуживание и ждет вызова.
- Желтый – позиция вызвана к точке обслуживания.
- Зеленый – позиция обслуживается.
- Красный – позиция не может быть обслужена, например если для позиции с определенной услугой нет доступных точек обслуживания.
- Серый – позиция в маршрутной очереди, которая ждет окончания обслуживания предыдущей позиции в маршруте. Ожидаемое время вызова у этих позиций может меняться в зависимости от нагрузки очереди в целях предложить клиенту наиболее выгодный маршрут по точкам обслуживания.
- «» – позиция с технической услугой, например обеденный перерыв, задержка очереди или приостановление точки обслуживания.
- «» – позиция, добавленная на сегодня через мобильное приложение.
- «» – позиция добавлена на сегодняшний день, экранный вызов.
- «» – позиция предварительной записи.
- «» – позиция добавлена через веб-сайт.
- «» – позиция закреплена за точкой обслуживания.

### 9.1.3.2. Поиск и фильтрация в мониторинге очереди

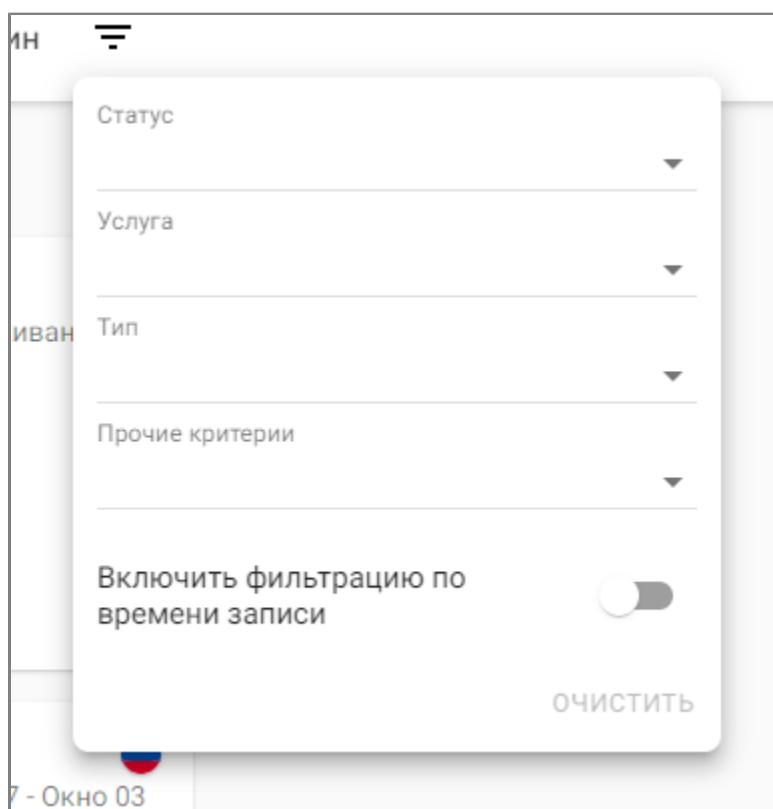
Для удобства просмотра мониторинга очереди на странице присутствуют фильтры и строка поиска.

Чтобы использовать поиск, введите ключевые слова в строку в верхней части страницы. Ключевыми словами могут быть персональные данные клиентов: номер талона, ФИО, название юридического лица, номер телефона.

Чтобы использовать фильтр:

1. В верхней части мониторинга очереди нажмите «≡».

**Результат шага:** откроется всплывающее окно с выбором фильтров.



Выбор фильтров

2. Установите нужные фильтры:

- Нажмите на выпадающий список «Статус» и выберите статус позиций: ожидает, вызван, обслуживается
- Нажмите на выпадающий список «Услуги» и выберите услуги, позиции с которыми будут отображаться в мониторинге.
- Нажмите на выпадающий список «Тип» и выберите способы добавления позиции в очередь: экранный вызов, технический перерыв, веб-сайт, смартфон, предварительная запись.
- Нажмите на выпадающий список «Прочие критерии» и выберите критерии:
  - «Не на месте» – позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания не установил статус «На месте».
  - «На месте» – позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания установил статус «На месте».

- «Без отметки готов к обслуживанию» – позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания не установил статус «Готов к обслуживанию».
  - «Готов к обслуживанию» – позиции, которым сотрудник очереди или точки обслуживания установил статус «Готов к обслуживанию».
  - «Позиция не может быть обслужена» – позиции, для которых на данный момент нет доступных точек обслуживания, например если услуга в позиции не обслуживается ни одной работающей точкой.
  - «Приоритетное обслуживание» – позиции, которым присвоен статус приоритетных во время добавления или редактирования позиции.
  - «Только закрепленные» – выбирает только те позиции, которые закреплены за одной точкой обслуживания.
- e. «Включить фильтрацию по времени записи» – добавляет фильтр по временным интервалам в верхней части страницы. Передвиньте ползунки или выберите диапазон времени, чтобы отфильтровать позиции по времени записи.

**Результат шага:** в зависимости от выбранных фильтров на странице мониторинга очереди отобразятся нужные карточки позиций.

The screenshot shows the 'Monitoring queue' interface with a filter overlay. The filter settings are as follows:

- Статус: None
- Услуга: None
- Тип: Экранный вызов, Технический пе... (selected)
- Прочие критерии: Позиция не может быть обслужен...
- Включить фильтрацию по времени записи: Off

The main area displays two position cards:

- Игорь Иванович**: Обслуживается с 17:19 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 17:55. Status: Обслуживается. Duration: < 1 min → 34 min. Break: 30 min. Type: Обеденный перерыв. Icons: Gear, Lock, Clock, Person, Phone, Lunch.
- K7E8 - ООО "Мю Медикал"**: Федорова Виктория Андреевна, +7 351 234-56-78. Status: Позиция не может быть обслужена. Duration: → 50 min. Break: 10 min. Type: Регистрация. Icons: Phone, Queue, Person, Phone, Clock, Person.

Мониторинг очереди после фильтров по типам «Экранный вызов» и «Технический перерыв» и прочим критериям «Позиция не может быть обслужена» и «Только закрепленные»

3. Чтобы убрать все фильтры, нажмите «Очистить».

### 9.1.3.3. Добавление позиции через мониторинг очереди



#### Важное замечание:

Добавлять позиции через мониторинг очереди могут только пользователи с правами доступа «Добавлять и редактировать позиции» и «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"». Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

Чтобы добавить позицию в очередь через мониторинг очереди:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется мониторинг очереди.

The screenshot shows a list of 19 found positions. Each entry includes a small profile picture, the client's name, their current status (being served by operator 01 or 02), the time they joined the queue, the number of people ahead of them, and the estimated waiting time intervals. The entries are as follows:

- Игорь Иванович: Обслуживается в 17:19 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 17:55  
🕒 17:00 🚧 1  
🕒 < 1 мин → 32 мин 🚧 30 мин ● 2 мин ↗ 30 мин  
🕒 Обеденный перерыв
- B2K1 - ООО "Ню Энерджи": Захаров Михаил Олегович, +7 495 345 67-89  
🕒 В очереди с 17:52 - Окно 02 оператором Алексей Ворсин, ожидается обслуживание в 17:55  
🕒 Очередь 🚧 1  
🕒 < 1 мин ↗ 37 мин 🚧 30 мин  
🕒 Кадастровый учет
- H2C8 - ООО "Омикрон Инвест": Егоров Александр Петрович, +7 383 567-89-01  
🕒 В очереди с 17:05 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 17:55 - Окно 01  
🕒 Очередь 🚧 1  
🕒 → 47 мин 🚧 3 мин ↗ 15 мин 🚧 10 мин  
🕒 Получение готового результата

Интерфейс страницы мониторинга очереди

- Нажмите «+».

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции в очередь.

The screenshot shows the first step of the 'Add position to queue' process. It has three numbered steps:

- Режим (Mode): Contains a button '+ Добавить в очередь' (Add to queue).
- Контактная информация и услуги (Contact information and services): Contains a button 'Технический перерыв' (Technical break).
- Временные интервалы (Time intervals):

Страница добавления позиции в очередь – первый этап

- Выберите режим – «Добавить в очередь».

**Результат шага:** откроется форма для заполнения контактной информации клиента и оказываемых услуг.

**2 Контактная информация и услуги**

Название юридического лица •  
Название юридического лица

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

Номер телефона  
+7

Язык

Услуги •

Получение готового результата 10 мин	Кадастровый учет 30 мин
Временная регистрация 20 мин	Регистрация 10 мин

Количество человек  
 1  2  3  4  5

Дополнительные параметры ▼

**ДАЛЕЕ** **НАЗАД**

Страница добавления позиции в очередь – второй этап

## 4. Заполните следующие данные:

- a. «Название юридического лица», «Фамилия», «Имя и отчество», «Адрес электронной почты», «Номер телефона» – персональные данные клиента. Некоторые поля могут отсутствовать в зависимости от настроек очереди.
- b. Выберите один из языков. Количество языков для выбора зависит от настройки места.
- c. Выберите одну из услуг, если функция услуг включена в настройках очереди.

**Прим.:**

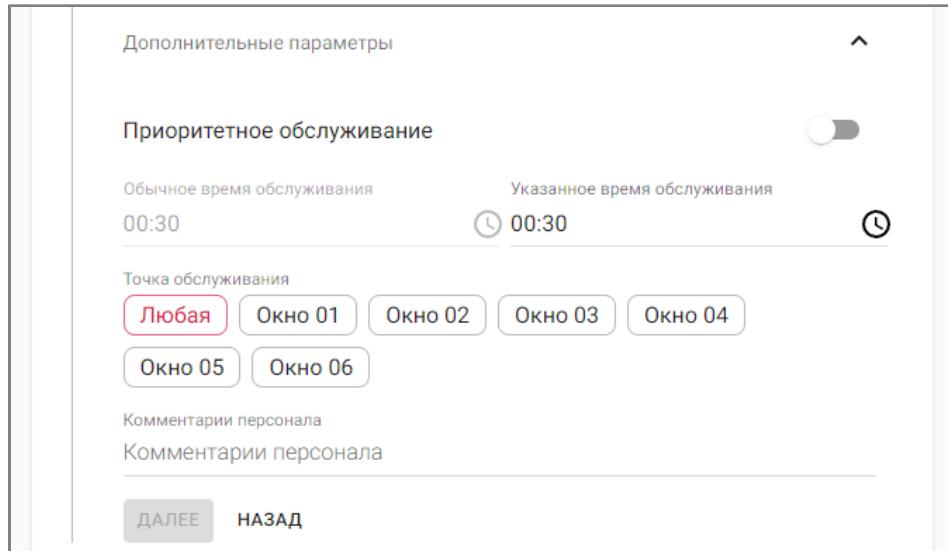
Затемненные услуги являются недоступными для выбора, поскольку на текущий момент нет доступных точек обслуживания, оказывающих такие услуги.

- d. Выберите количество человек. От выбранного количества зависит время обслуживания.

5. При необходимости укажите дополнительные параметры:

а. Раскройте вкладку «Дополнительные параметры».

**Результат шага:** откроются дополнительные параметры.



- b. Чтобы позиция была первой среди всех других позиций в очереди на обслуживание, включите опцию «Приоритетное обслуживание».
- c. Чтобы изменить стандартное время обслуживания выбранной услуги, укажите новое время в поле «Указанное время обслуживания».
- d. Чтобы закрепить добавляемую позицию за определенной точкой обслуживания, в поле «Точка обслуживания» выберите нужную точку обслуживания.



**Важное замечание:**

Закреплять позиции за определенной точкой обслуживания могут только пользователи с правом доступа «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

- e. Укажите комментарий персонала. Если была выбрана недоступна услуга или включена опция «Приоритетное обслуживание», указывать комментарий нужно обязательно.

6. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется вкладка выбора временного интервала.

**3 Временные интервалы**

Как можно скорее

Выбор временного интервала

14:41

---

15:00

---

15:30

---

16:00

---

16:30

---

Другие интервалы

**Добавить** НАЗАД

Страница добавления позиции в очередь – третий этап

7. Выберите временной интервал одним из способов:

- Чтобы клиент был вызван сразу, как только появится возможность его обслугнуть, включите режим «Как можно скорее».



**Прим.:**

Режим «Как можно скорее» доступна только если она включена в настройках очереди.

- Выберите один из временных интервалов. Количество интервалов зависит от текущей загруженности очереди или точки обслуживания, если позиция была закреплена. Расстояние по времени между интервалами зависит от длительности «Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи» в настройках длительностей, подробнее см. в разделе [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#).

8. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** откроется мониторинг очереди и внизу страницы появится всплывающее уведомление «Позиция успешно добавлена». В мониторинге очереди появится карточка добавленной позиции.

#### 9.1.3.4. Выполнение действий над позицией в мониторинге очереди



**Важное замечание:**

Возможность выполнять различные действия над позициями зависит от наличия прав доступа у пользователя. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы перейти к позиции и выполнить над ней действие:

- На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется мониторинг очереди.

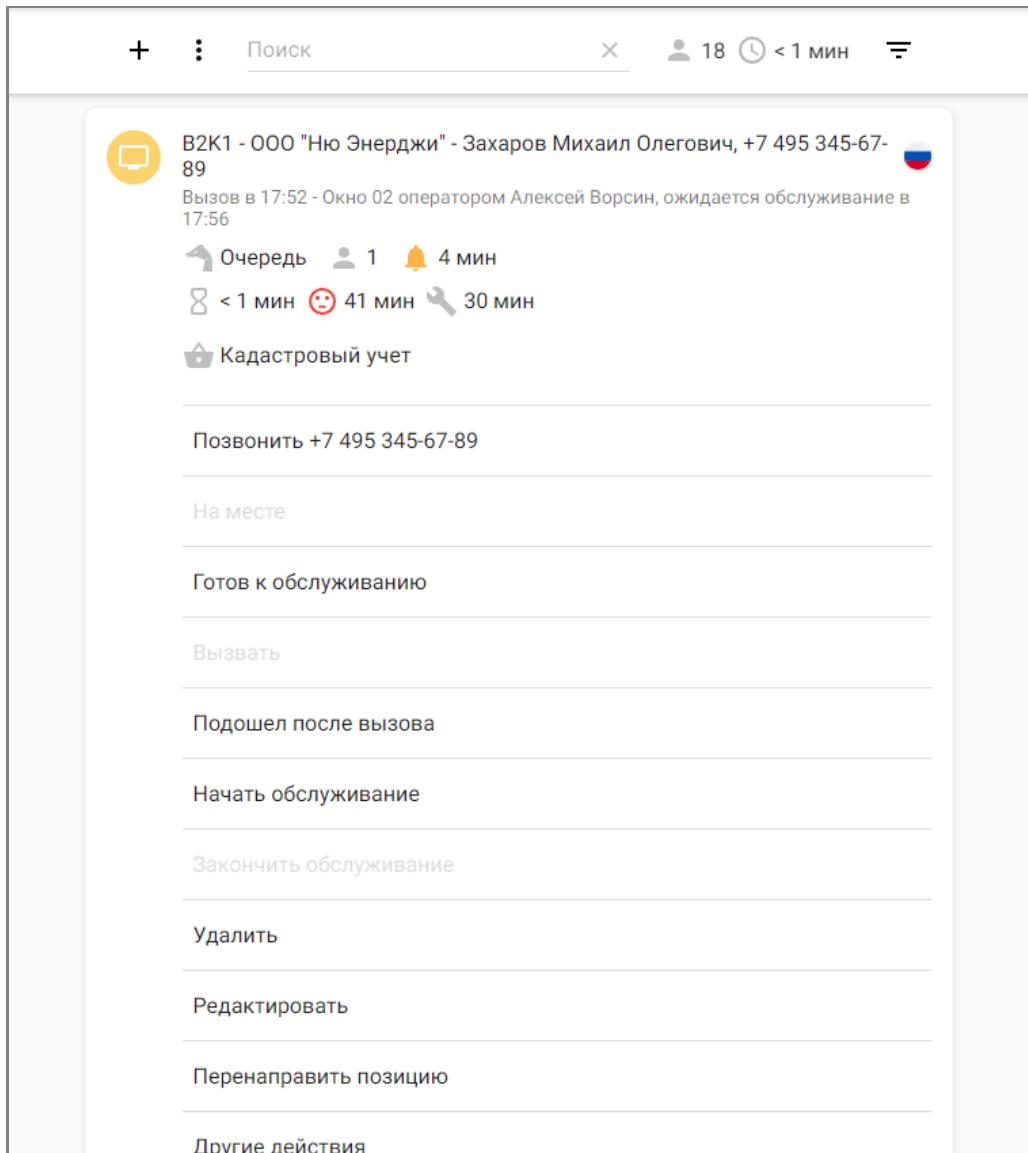
The screenshot shows the 'Monitoring queue' page with the following details for three service positions:

- Position 1:** Игорь Иванович. Status: Ожидание в очереди с 17:19 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается обслуживание в 17:55. Actions: <1 мин → 32 мин ↘ 30 мин ↗ 2 мин ↖ 30 мин. Note: Обеденный перерыв.
- Position 2:** Б2К1 - ООО "Ню Энерджи" - Захаров Михаил Олегович, +7 495 345 67-89. Status: Вызов в 17:52 - Окно 02 оператором Алексей Ворсин, ожидается обслуживание в 17:55. Actions: Очередь - 1, <1 мин. Note: Кадастровый учет.
- Position 3:** Н2С8 - ООО "Омикрон Инвест" - Егоров Александр Петрович, +7 383 567-89-01. Status: В очереди с 17:05 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 17:55 - Окно 01. Actions: Очередь - 1, 47 мин ↘ 3 мин ↗ 15 мин ↘ 10 мин. Note: Получение готового результата.

Интерфейс страницы мониторинга очереди

- Нажмите на нужную карточку позиции.

**Результат шага:** раскроется карточка позиции с доступными действиями над ней.



3. Выберите действие. Список действий зависит от настроек очереди, прав доступа у пользователя и статуса позиции на текущий момент:

- «Позвонить» – открывает приложение для звонков.
- «На месте» – установить позиции отметку «На месте», если клиент пришел раньше времени.
- «Готов к обслуживанию» – установить позиции отметку «Готов к обслуживанию», например после проверки документов. Эта отметка подтверждает, что клиента можно вызывать к точке обслуживания.
- «Вызвать» – выбрать точку обслуживания, чтобы вызвать клиента и изменить статус позиции на «Вызван». После вызова позиция отобразится на терминале типа «Экран вызова» и в мобильном телефоне клиента, если они настроены. После вызова карточка позиции в мониторинге очереди сменит статус на желтый.
- «Подошел после вызова» – подтвердить, что клиент пришел к выбранной точке обслуживания. Позволяет остановить обратный отсчет времени вызова.
- «Начать обслуживание» – выбрать точку обслуживания, чтобы начать обслуживание клиента и изменить статус позиции на «Обслуживается». С момента начала обслуживания запускается обратный

отсчет оставшегося времени обслуживания, который равен продолжительности оказания услуг. После начала обслуживания карточка позиции в мониторинге очереди сменит статус на зеленый.

- g. «Закончить обслуживание» – заканчивает обслуживание клиента. Карточка позиции после окончания обслуживания пропадает.
- h. «Удалить» – удаляет позицию из очереди.
- i. «Редактировать» – открывает страницу с редактированием информации о позиции и персональных данных клиента.
- j. «Перенаправить позицию» – при нажатии появляется список очередей текущего места, куда можно перенаправить позицию. После выбора очереди открывается страница добавления позиции в выбранную очередь с предзаполненными данными клиента.
- k. «История» – открывает журнал с предзаполненным фильтром только по текущей позиции.
- l. «Новая запись» – открывает страницу поиска предварительной записи, чтобы записать текущего клиента на повторный прием в другой день. При создании предварительной записи таким способом персональные данные текущего клиента будут предзаполнены.
- m. «Передать мобильному приложению» – генерирует код, по которому клиент сможет подключить позицию в мобильном приложении.

#### 9.1.4. Мониторинг точки обслуживания

В этом разделе приведено описание функций и возможностей страницы мониторинга точки обслуживания:

- [Описание мониторинга точки обслуживания \( 142 \)](#)
- [Добавление позиции через мониторинг точки обслуживания \( 146 \)](#)
- [Выполнение действий над позицией в мониторинге точки обслуживания \( 150 \)](#)

##### 9.1.4.1. Описание мониторинга точки обслуживания

Мониторинг точки обслуживания – это страница мониторинга для конкретной выбранной точки обслуживания.

Этот мониторинг используется в основном операторами точки обслуживания, которые работают с клиентами. Все позиции на этой странице распределены или планируются к вызову только для текущей точки обслуживания.

Чтобы перейти к мониторингу точки обслуживания, на главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания» → нажмите на точку обслуживания

или на кнопку  для перехода к мониторингу нужной точки обслуживания.

В работе

B2K1 - 000 "Ню Энерджи" - Захаров Михаил Олегович, +7 495 345 67-89  
Обслуживается с 17:58 - Окно 02 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 18:28

Очередь № 1

< 1 мин → 1 мин 47 мин 30 мин 28 мин

Кадастровый учет

Предлагаем вызвать

Нет предложений

Другие позиции

E5A8 - 000 "Альфа Тех" - Иванов Сергей Петрович, +7 495 123-45-67  
В очереди с 16:56 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 18:28 - Окно 02

17:30 № 1

→ 1 ч 3 мин 28 мин 58 мин 10 мин

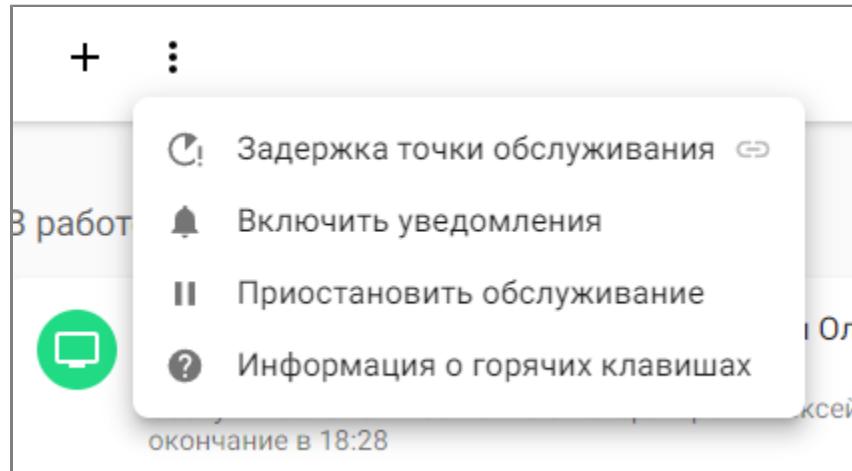
Получение готового результата

C8A3 - 000 "Эпсилон Медиа" - Соколов Дмитрий Иванович, +7 495 567-89-01  
В очереди с 16:58 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 18:28 - Окно 01

Страница мониторинга точки обслуживания с текущими позициями

На странице мониторинга точки обслуживания расположены:

- В верхней части страницы – слева направо: кнопка добавления позиции, меню прочих операций, количество участников в очереди, время ожидания для новой позиции в текущей точке обслуживания.
- Список позиций из всех точек обслуживания. Сначала расположены обслуживаемые на текущий момент позиции.



Окно выбора прочих операций

На странице мониторинга точки обслуживания можно выполнять прочие операции. Нажмите на «» и выберите действие:

- «Задержка точки обслуживания» – перейти на страницу для задержки точки обслуживания. Используется в случае необходимости разгрузить точку обслуживания.

The screenshot shows a modal window titled 'Задержка точки обслуживания'. At the top, there are four buttons: '5 мин', '10 мин', '30 мин', and 'Индивидуальный' (Individual), with 'Индивидуальный' being highlighted. Below these are two input fields: 'Время' (Time) containing '00:30' with a red underline, and 'Комментарий' (Comment) containing 'Комментарий' with a red underline. At the bottom are two buttons: a red 'НАЧАТЬ' (Start) button and a grey 'ОТМЕНА' (Cancel) button.

Страница задержки точки обслуживания

- «Выключить уведомления» или «Включить уведомления» – включение и отключение уведомлений на странице.
- «Приостановить обслуживание» – перейти на страницу приостановки обслуживания, на которой можно выбрать одну из технических услуг, например технический перерыв.

The screenshot shows a modal window with a '+' and '⋮' icon at the top right, and user statistics: '18' users and '< 1 мин' (less than 1 minute). The main area contains a box labeled 'Причина остановки обслуживания' (Reason for service pause) with the text 'Технический перерыв' (Technical break) and '15 мин' (15 minutes). At the bottom are two buttons: a grey 'ОСТАНОВИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ' (Pause service) button and a grey 'ОТМЕНА' (Cancel) button.

Страница приостановки обслуживания

- «Информация о горячих клавишах» – открывает подсказку по горячим клавишам.

Вы можете использовать в своей работе горячие клавиши:

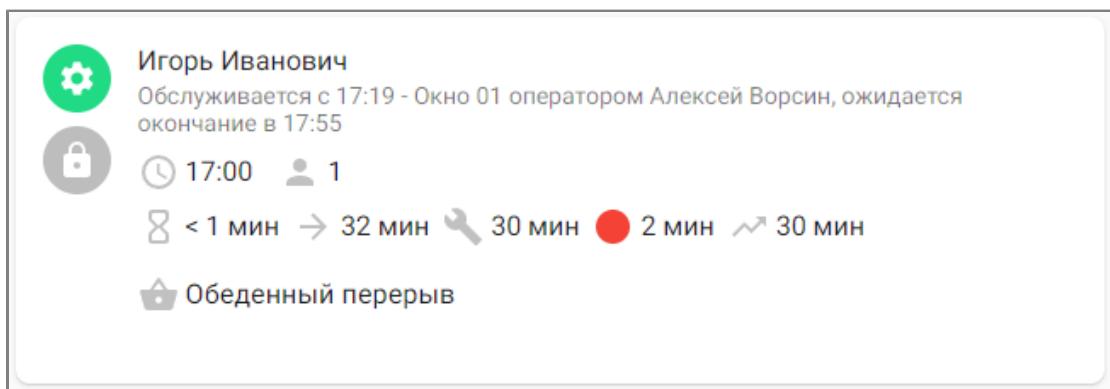
**Ctrl-Enter** Вызвать предлагаемого клиента  
**Ctrl-Enter** Начать обслуживание вызванного клиента  
**Ctrl-Backspace** Завершить обслуживание клиента  
+ Добавить позицию или перерыв

Окно подсказки горячих клавиш для работы с точкой обслуживания

В верхней части страницы расположена информация о текущем количестве участников в текущей точке

обслуживания «» и примерное время ожидания для новой позиции «». В текущее количество участников входит то количество, которое было указано при добавлении позиции. Примерное время ожидания рассчитывается из количества человек в точке обслуживания автоматически.

На странице расположены карточки позиций. На каждой карточке представлена различная информация: персональные данные клиента, ее текущее состояние, точка обслуживания позиции, ожидаемое или выполненное действие, время предварительной записи, время с момента вызова и другое.



Игорь Иванович  
Обслуживается с 17:19 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 17:55  
 17:00  1  
 < 1 мин → 32 мин  30 мин  2 мин  30 мин  
 Обеденный перерыв

Карточка позиции в мониторинге точки обслуживания

Каждая карточка позиции имеет статус и способ добавления позиции, расположенный в левом верхнем углу в виде цветного кружка с иконкой:

- Синий – позиция находится в очереди на обслуживание и ждет вызова.
- Желтый – позиция вызвана к точке обслуживания.
- Зеленый – позиция обслуживается.
- Серый – позиция в маршрутной очереди, которая ждет окончания обслуживания предыдущей позиции в маршруте. Ожидаемое время вызова у этих позиций может меняться в зависимости от нагрузки очереди в целях предложить клиенту наиболее выгодный маршрут по точкам обслуживания.
- «» – позиция с технической услугой, например обеденный перерыв, задержка очереди или приостановление точки обслуживания.
- «» – позиция, добавленная на сегодня через мобильное приложение.

- «  » – позиция добавлена на сегодняшний день, экранный вызов.
- «  » – позиция предварительной записи.
- «  » – позиция добавлена через веб-сайт.
- «  » – позиция закреплена за точкой обслуживания.

### 9.1.4.2. Добавление позиции через мониторинг точки обслуживания



#### Важное замечание:

Добавлять позиции через мониторинг точки обслуживания могут только пользователи с правами доступа «Добавлять и редактировать позиции». Без этого права пользователь может добавить только технический перерыв. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25 \)](#).

Чтобы добавить позицию в очередь через мониторинг точки обслуживания:

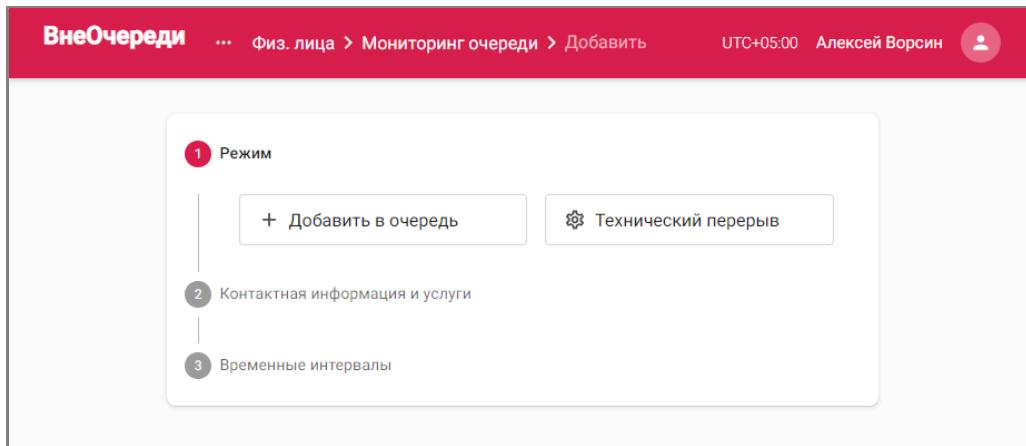
1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания» → нажмите на точку обслуживания или на кнопку «  » для перехода к мониторингу нужной точки обслуживания.
- Результат шага:** откроется мониторинг точки обслуживания.

The screenshot shows the 'Monitoring queue' interface. At the top, there's a navigation bar with 'ВнеОчереди' and 'Главная > Места > Демо Документация > Очереди > Физ. лица > Точки обслуживания > Окно 02 > Мониторинг очереди'. On the right, it shows 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user icon. Below the navigation, there are two main sections: 'В работе' (Working) and 'Предлагаем вызвать' (Offering to call). In 'В работе', there's a card for 'B2K1 - ООО "Нью Энерджи" - Захаров Михаил Олегович, +7 495 345-67-89', which is currently being served by operator 'Алексей Ворсин' from 17:58 to 18:28. In 'Предлагаем вызвать', there's a card for 'E5A8 - ООО "Альфа Тех" - Иванов Сергей Петрович, +7 495 123-45-67', offered by operator 'Алексей Ворсин' at 17:30, with a wait time of 1 min and an estimated end time of 18:28. Both cards include options to 'Offer' or 'Get result'.

Интерфейс страницы мониторинга точки обслуживания

2. Нажмите «  ».

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции в очередь.



Страница добавления позиции в очередь – первый этап

3. Выберите режим – «Добавить в очередь».

**Результат шага:** откроется форма для заполнения контактной информации клиента и оказываемых услуг.

**2 Контактная информация и услуги**

Название юридического лица •  
Название юридического лица

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

Номер телефона  
+7

Язык

Услуги •

Получение готового результата  
10 мин

Кадастровый учет  
30 мин

Временная регистрация  
20 мин

Регистрация  
10 мин

Количество человек  
 1  2  3  4  5

Дополнительные параметры ▼

**ДАЛЕЕ**    **НАЗАД**

Страница добавления позиции в очередь – второй этап

## 4. Заполните следующие данные:

- a. «Название юридического лица», «Фамилия», «Имя и отчество», «Адрес электронной почты», «Номер телефона» – персональные данные клиента. Некоторые поля могут отсутствовать в зависимости от настроек очереди.
- b. Выберите один из языков. Количество языков для выбора зависит от настройки места.
- c. Выберите одну из услуг, если функция услуг включена в настройках очереди.

**Прим.:**

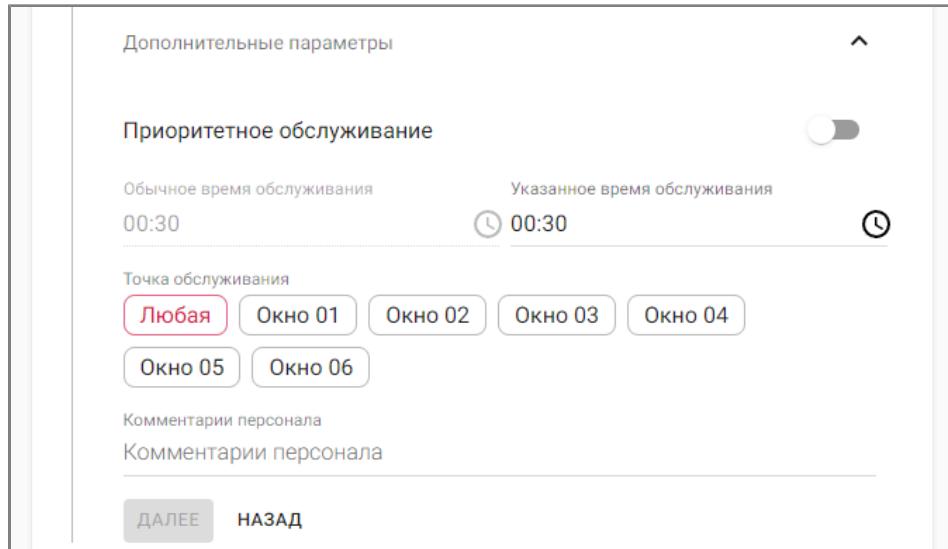
Затемненные услуги являются недоступными для выбора, поскольку на текущий момент нет доступных точек обслуживания, оказывающих такие услуги.

- d. Выберите количество человек. От выбранного количества зависит время обслуживания.

5. При необходимости укажите дополнительные параметры:

а. Раскройте вкладку «Дополнительные параметры».

**Результат шага:** откроются дополнительные параметры.



б. Чтобы позиция была первой среди всех других позиций в очереди на обслуживание, включите опцию «Приоритетное обслуживание».

с. Чтобы изменить стандартное время обслуживания выбранной услуги, укажите новое время в поле «Указанное время обслуживания».

д. Чтобы закрепить добавляемую позицию за определенной точкой обслуживания, в поле «Точка обслуживания» выберите нужную точку обслуживания.



#### Важное замечание:

Закреплять позиции за определенной точкой обслуживания могут только пользователи с правом доступа «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

е. Укажите комментарий персонала. Если была выбрана недоступна услуга или включена опция «Приоритетное обслуживание», указывать комментарий нужно обязательно.

6. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется вкладка выбора временного интервала.

**3 Временные интервалы**

Как можно скорее

Выбор временного интервала

14:41

---

15:00

---

15:30

---

16:00

---

16:30

---

Другие интервалы

**Добавить** **НАЗАД**

Страница добавления позиции в очередь – третий этап

7. Выберите временной интервал одним из способов:

- Чтобы клиент был вызван сразу, как только появится возможность его обслугнуть, включите режим «Как можно скорее».



**Прим.:**

Режим «Как можно скорее» доступна только если она включена в настройках очереди.

- Выберите один из временных интервалов. Количество интервалов зависит от текущей загруженности очереди или точки обслуживания, если позиция была закреплена. Расстояние по времени между интервалами зависит от длительности «Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи» в настройках длительностей, подробнее см. в разделе [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#).

8. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** откроется мониторинг точки обслуживания и внизу страницы появится всплывающее уведомление «Позиция успешно добавлена». В мониторинге точки обслуживания появится карточка добавленной позиции, если она была назначена для текущей точки обслуживания.

#### 9.1.4.3. Выполнение действий над позицией в мониторинге точки обслуживания



**Важное замечание:**

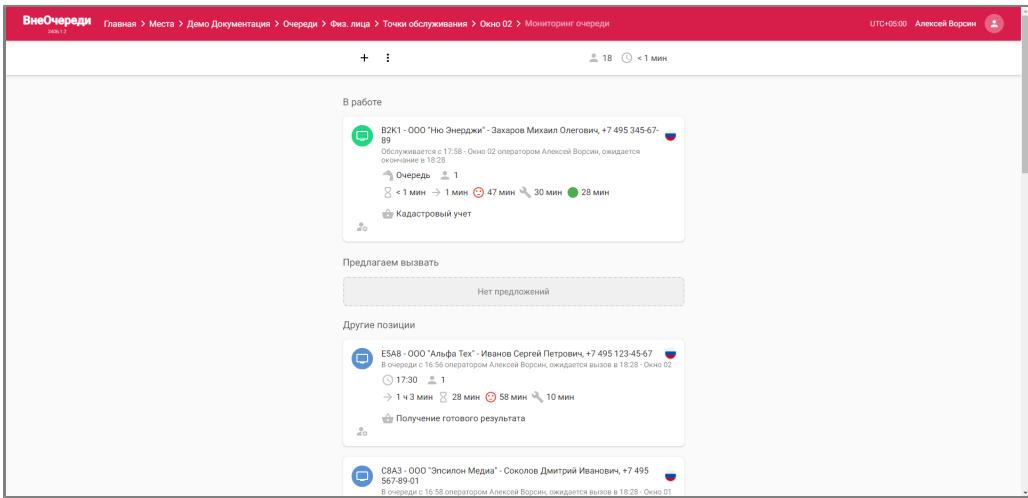
Возможность выполнять различные действия над позициями зависит от наличия прав доступа у пользователя. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы перейти к позиции и выполнить над ней действие:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» →

выбранная очередь → «Точки обслуживания» → нажмите на точку обслуживания или на кнопку «» для перехода к мониторингу нужной точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется мониторинг точки обслуживания.

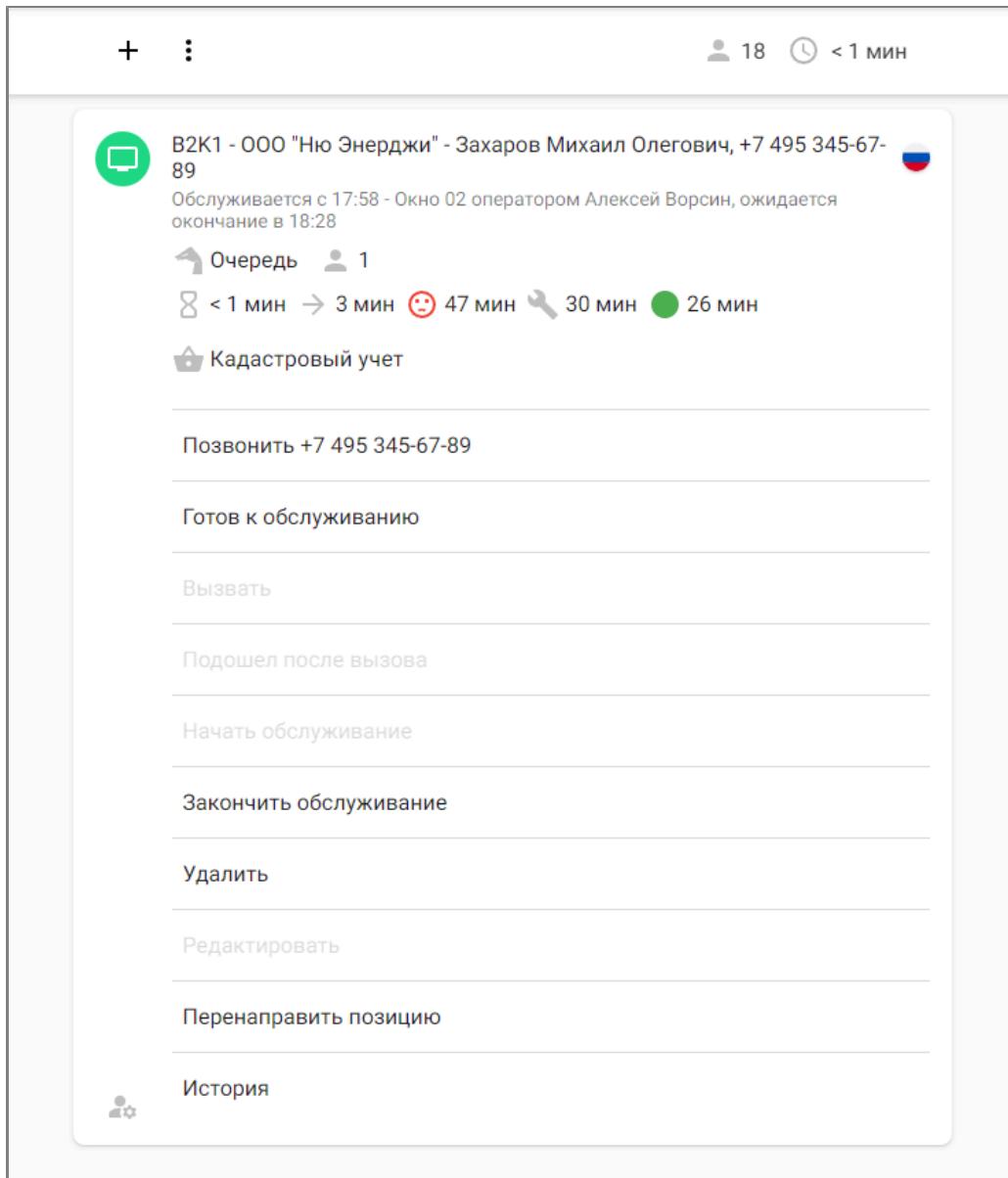


The screenshot displays the 'Monitoring' page for service point BPK1. The top navigation bar includes 'ВнеОчереди', 'Главная', 'Места', 'Домо.Документация', 'Очереди', 'Физ. лица', 'Точки обслуживания', 'Окно 02', and 'Мониторинг очереди'. The top right corner shows 'UTC+05:00 Алексей Воронин' and a user profile icon. The main content area is titled 'В работе' and contains a summary card for BPK1. This card shows the company name 'БПК1 - ООО "Ню Энерджи" - Захаров Михаил Олегович, +7 495 345 67-89', the fact it is being served by operator 'Алексей Воронин' at window 02, and the estimated completion time 'окончание в 18:28'. Below this, there are buttons for 'Очередь' (queue), '1 мин' (1 min), '→ 1 мин' (→ 1 min), '47 мин' (47 min), '30 мин' (30 min), and '28 мин' (28 min). A 'Кадастровый учет' (Cadastral accounting) button is also present. Below the summary card is a section 'Предлагаем вызвать' (Offering to call) with a 'Нет предложений' (No offers) message. At the bottom, there are two more service position cards: one for 'E5A8 - ООО "Альфа Тех" - Иванов Сергей Петрович, +7 495 132 45-67' and another for 'C8A3 - ООО "Эпсилон Медиа" - Соколов Дмитрий Иванович, +7 495 567-89-01'.

Интерфейс страницы мониторинга точки обслуживания

2. Нажмите на нужную карточку позиции.

**Результат шага:** раскроется карточка позиции с доступными действиями над ней.



3. Выберите действие. Список действий зависит от настроек очереди, прав доступа у пользователя и статуса позиции на текущий момент:

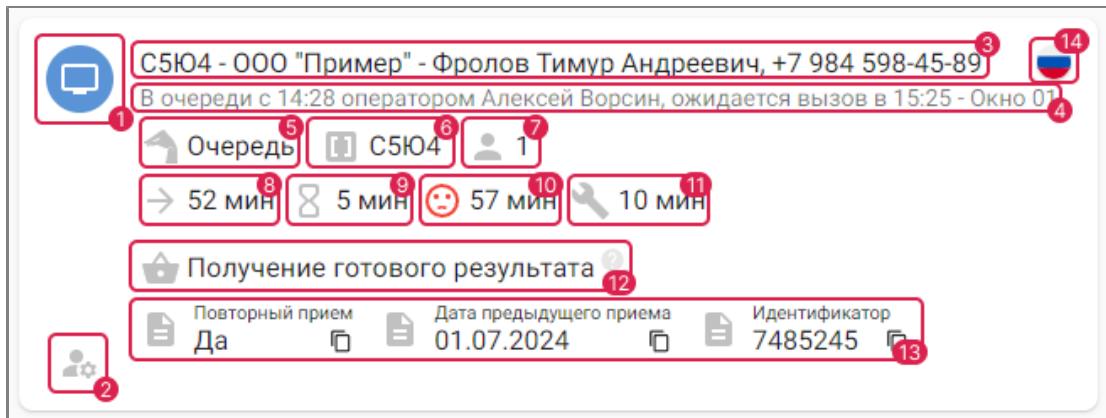
- «Позвонить» – открывает приложение для звонков.
- «На месте» – установить позиции отметку «На месте», если клиент пришел раньше времени.
- «Готов к обслуживанию» – установить позиции отметку «Готов к обслуживанию», например после проверки документов. Эта отметка подтверждает, что клиента можно вызывать к точке обслуживания.
- «Вызвать» – выбрать точку обслуживания, чтобы вызвать клиента и изменить статус позиции на «Вызван». После вызова позиция отобразится на терминале типа «Экран вызова» и в мобильном телефоне клиента, если они настроены. После вызова карточка позиции в мониторинге очереди сменит статус на желтый.
- «Подошел после вызова» – подтвердить, что клиент пришел к выбранной точке обслуживания. Позволяет остановить обратный отсчет времени вызова.

- f. «Начать обслуживание» – выбрать точку обслуживания, чтобы начать обслуживание клиента и изменить статус позиции на «Обслуживается». С момента начала обслуживания запускается обратный отсчет оставшегося времени обслуживания, который равен продолжительности оказания услуг. После начала обслуживания карточка позиции в мониторинге очереди сменит статус на зеленый.
- g. «Закончить обслуживание» – заканчивает обслуживание клиента. Карточка позиции после окончания обслуживания пропадает.
- h. «Удалить» – удаляет позицию из очереди.
- i. «Редактировать» – открывает страницу с редактированием информации о позиции и персональных данных клиента.
- j. «Перенаправить позицию» – при нажатии появляется список очередей текущего места, куда можно перенаправить позицию. После выбора очереди открывается страница добавления позиции в выбранную очередь с предзаполненными данными клиента.
- k. «История» – открывает журнал с предзаполненным фильтром только по текущей позиции.
- l. «Новая запись» – открывает страницу поиска предварительной записи, чтобы записать текущего клиента на повторный прием в другой день. При создании предварительной записи таким способом персональные данные текущего клиента будут предзаполнены.

## 9.2. Описание карточки позиции в мониторингах

На этой странице приведено описание и обозначения иконок на карточке позиции в различных мониторингах. Подробнее о страницах мониторинга см. в разделе [Виды мониторингов очереди и точек обслуживания \(117\)](#).

Каждая позиция, в зависимости от настроек очереди, способа добавления позиции или текущего статуса позиции, может иметь разную информацию на карточке позиции. Ниже приведены примеры карточки позиции и расшифровка условных обозначений. Обратите внимание, что некоторые из условных обозначений могут отсутствовать на карточке позиции в зависимости от текущего статуса позиции, способа добавления клиента в очередь, настроек очереди.



Карточка позиции в статусе ожидания вызова, добавленная сотрудником

### 1. Статус и способ добавления позиции в виде цветного кружка и иконкой:

- Синий – позиция находится в очереди на обслуживание и ждет вызова.
- Желтый – позиция вызвана к точке обслуживания.
- Зеленый – позиция сейчас обслуживается.

- Красный – позиция не может быть обслужена, например если для позиции с определенной услугой нет доступных точек обслуживания. Этот вид статуса отображается только на странице «[Мониторинг очереди \( 131 \)](#)».
- Серый – позиция в маршрутной очереди, которая ждет окончания обслуживания предыдущей позиции в маршруте. Ожидаемое время вызова у этих позиций может меняться в зависимости от нагрузки очереди в целях предложить клиенту наиболее выгодный маршрут по точкам обслуживания.
-  – позиция с технической услугой, например обеденный перерыв, задержка очереди или приостановление точки обслуживания.
-  – позиция, добавленная на сегодня через мобильное приложение.
-  – позиция добавлена на сегодняшний день, экранный вызов.
-  – позиция предварительной записи.
-  – позиция добавлена через веб-сайт.
-  – позиция закреплена за точкой обслуживания.

2. Как была добавлена позиция:

-  – позиция была добавлена сотрудником очереди или точки обслуживания.
-  – позиция была добавлена через терминал.
-  – позиция была добавлена через веб-сайт.

3. Страна персональных данных клиента. На карточке позиции могут отображаться следующие виды персональных данных клиента: номер талона, название компании, ФИО, номер телефона. В зависимости от настроек очереди некоторые персональные данные могут отсутствовать при записи в очереди и, соответственно, на карточке позиции, подробнее см. в разделе [Настройка отображения персональных данных клиентов \( 63 \)](#). Персональные данные клиента могут быть скрыты, если у пользователя нет права доступа «Просмотр персональных данных позиции», подробнее см. в разделе [Права доступа \( 25 \)](#).

4. Страна текущего состояния позиции. На этой строке отображается различная информация о текущем состоянии позиции, например, с какого времени позиция находится в очереди, когда ожидается вызов и в какую точку обслуживания, кем были выполнены действия над позицией и т.д.

5. Время, на которое клиент записался в очередь. Может быть два режима:

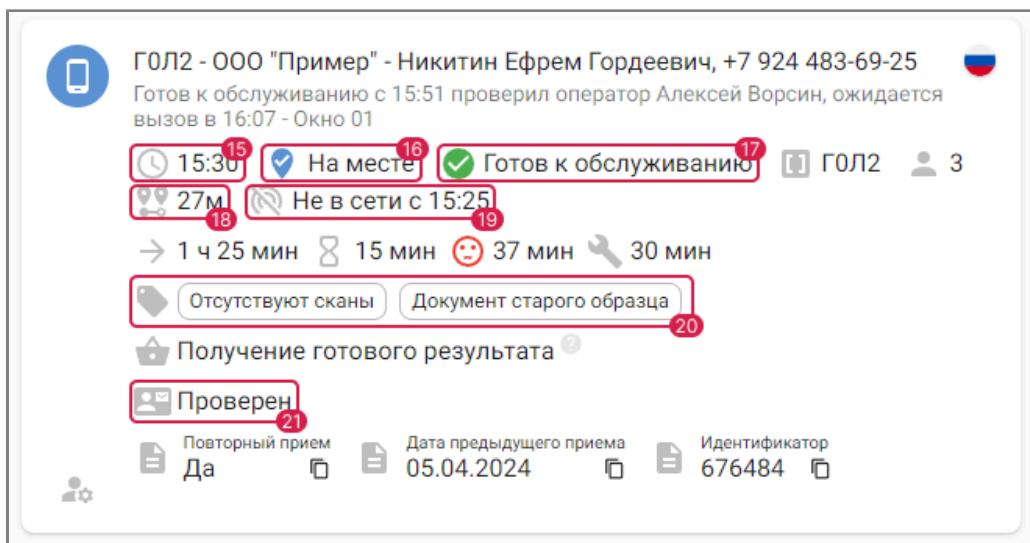
-  «Очередь» – позиция добавлена в режиме «Как можно быстрее». Такая позиция может быть вызвана автоматически, если на текущий момент есть свободные точки обслуживания.
-  «16:00» – позиция добавлена на определенное время.

6. « С5Ю4» – номер талона позиции. Настроить отображение номера талона можно в настройках очереди, подробнее см. шаг 6 в разделе [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84 \)](#).

7. « 1» – количество (пакетов документов, участников, услуг и т.п.). Количество отображается, если в настройках очереди включена опция «Запрашивать количество человек», подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59 \)](#). От количества зависит продолжительность обслуживания.

8. « 52 мин» – время нахождения клиента в очереди.

9. « 5 мин» – оставшееся прогнозируемое время ожидания позиции. Рассчитывается автоматически на основе загруженности очереди.
10. « 57 мин» – прогнозируемая задержка начала обслуживания.
11. « 10 мин» – продолжительность обслуживания клиента. Может быть разной в зависимости от настройки услуг.
12. « Получение готового результата» – название выбранной услуги. Может отсутствовать, если услуги отключены в настройках очереди. Если в настройках услуги указана ссылка, то справа от названия услуги на карточке позиции появится иконка « », при нажатии на которую откроется указанная ссылка в новой вкладке браузера.
13. « » – дополнительные поля позиции. Отображаются, если они включены и указаны в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка дополнительных полей очереди \( 73 \)](#).
14. « » – язык, указанный при добавлении позиции. Поддерживаемые языки настраиваются в настройках места, подробнее см. раздел [Создание, настройка и удаление места \( 37 \)](#).



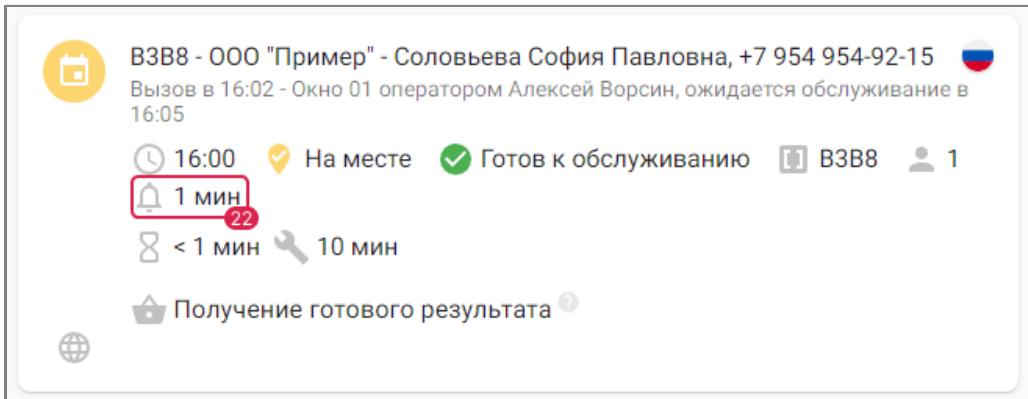
Карточка позиции в статусе ожидания вызова,  
добавленная через мобильное приложение клиента

15. Время, на которое клиент записался в очередь. Может быть два режима:

- « Очередь» – позиция добавлена в режиме «Как можно быстрее». Такая позиция может быть вызвана автоматически, если на текущий момент есть свободные точки обслуживания.
- « 16:00» – позиция добавлена на определенное время.

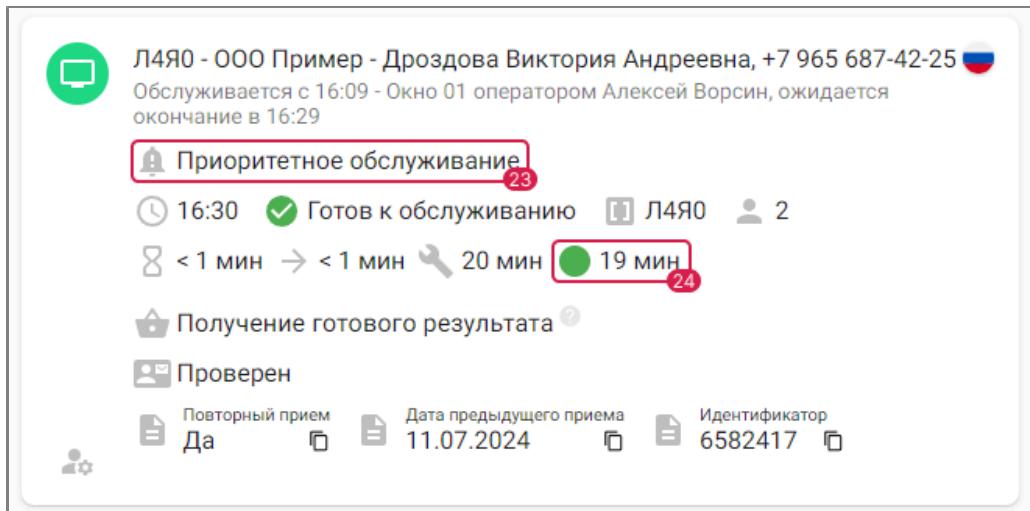
16. « На месте» – сотрудник очереди подтвердил, что клиент на месте. Эта отметка позволяет вызвать клиента раньше, если в очереди есть свободные точки обслуживания. Клиент может самостоятельно установить отметку «На месте» в мобильном приложении или терминале.

17. « Готов к обслуживанию» – сотрудник очереди подтвердил готовность клиента к вызову к точке обслуживания. Используется для дополнительной проверки клиента перед вызовом, например если нужно предварительно проверить документы.
18. « 27м» – расстояние клиента до места. Отображается только для позиций, добавленных через мобильное приложение.
19. « Не в сети с 15:25» – последнее время, когда клиент был в сети с мобильного приложения.
20. « Отсутствуют сканы» – информационные теги, добавленные позиции сотрудником очереди. Устанавливать теги можно только если эта функция включена в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка информационных тегов очереди \( 78 \)](#).
21. « Проверен» – комментарий персонала, который устанавливается при добавлении или редактировании позиции сотрудником очереди.



Карточка позиции в статусе вызова, добавленная  
через виджет поиска свободного времени на сайте

22. « 1 мин» – время с момента вызова клиента. Иконка изменит цвет, а позиция станет проблемной в мониторинге статуса точек обслуживания, если время с момента вызова превысит предполагаемую длительность ожидания после вызова, которая указывается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка длительностей очереди \( 83 \)](#).



Карточка обслуживаемой позиции

23. « Приоритетное обслуживание» – индикатор позиции приоритетного обслуживания. Такая позиция будет выше других позиций в списке очереди.
24. « 19 мин» – оставшееся время обслуживания клиента. Когда время обслуживания истечет, начнется обратный отсчет задержки обслуживания, а иконка изменит цвет на красный.

## 9.3. Добавление позиции через мониторинг



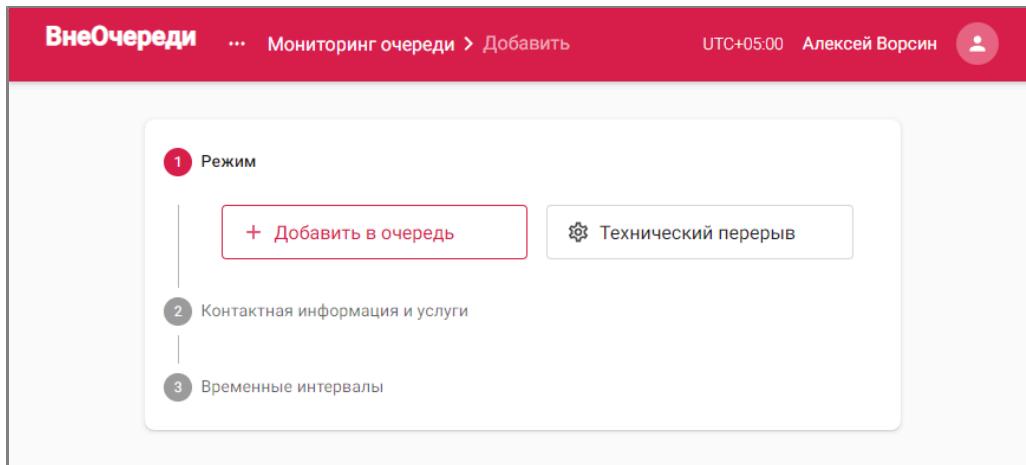
### Важное замечание:

Добавлять позиции могут только пользователи с правом доступа «Добавлять и редактировать позиции». Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

Позиции можно добавлять вручную через административную панель на страницах мониторинга. Чтобы добавить позицию:

- На странице мониторинга очереди, точки обслуживания или планировщика очереди нажмите «».

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции.



Страница добавления позиции, первый этап – выбор режима

2. Выберите режим – «Добавить в очередь».



**Прим.:**

Данный режим предназначен для добавления клиента в очередь. Если нужно добавить технический перерыв сотруднику, см. раздел [Включение технического перерыва через добавление позиции \(171\)](#).

**Результат шага:** откроется блок заполнения контактной информации о клиенте.

**Режим**

**2 Контактная информация и услуги**

Название юридического лица •  
Название юридического лица

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

Номер телефона  
+7

Язык

Услуги •

Получение готового результата 10 мин	Кадастровый учет 30 мин
Временная регистрация 20 мин	Регистрация 10 мин

Количество человек  
1 2 3 4 5

Повторный прием  
Дата предыдущего приема  
Идентификатор  
Идентификатор

Дополнительные параметры

ДАЛЕЕ НАЗАД

Страница добавления позиции, второй этап – контактная информация и услуги

3. Заполните персональные данные о клиенте:

- a. «Название юридического лица».
- b. «Фамилия».
- c. «Имя и отчество».
- d. «Адрес электронной почты».
- e. «Номер телефона».

**Прим.:**

Наличие полей персональных данных клиента зависит от настроек очереди, подробнее см. раздел [Настройка отображения персональных данных клиентов \( 63 \)](#).

4. Выберите язык, если в настройках места задано более одного языка. Возможность выбора языка задается в параметрах места, подробнее см. шаг [4.k \( 41 \)](#) в разделе [Создание, настройка и удаление места \( 37 \)](#).
5. Выберите услуги, если они включены в настройках очереди. При добавлении нескольких услуг суммарное время обслуживания складывается.

**Прим.:**

Несколько услуг можно выбрать только если включена функция в настройках очереди, подробнее см. раздел [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66 \)](#).

6. Укажите количество человек. В зависимости от количества человек меняется время обслуживания. Максимальное количество человек может быть настроено для всех услуг и для каждой отдельной услуги.
7. Заполните дополнительные поля, если они включены в настройках очереди. Дополнительные поля отображаются на сером фоне. Поддерживается сканирование дополнительных полей с QR-кода при помощи кнопки «».

Пример дополнительных полей при добавлении позиции

8. Чтобы позиция была приоритетнее и отображалась в очереди выше других позиций:
  - a. Раскройте блок «Дополнительные параметры».
  - b. Включите опцию «Приоритетное обслуживание».
  - c. Укажите комментарий персонала.
9. Если необходимо указать конкретное время обслуживания и/или точку обслуживания:
  - a. Раскройте блок «Дополнительные параметры».
  - b. Задайте новое время в поле «Указанное время обслуживания».
  - c. Выберите точку обслуживания. Позиция будет назначена только к указанной точке обслуживания.
10. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется блок выбора времени начала обслуживания.

Страница добавления позиции, третий этап – временные интервалы

11. Выберите один из предложенных временных интервалов или включите режим «Как можно скорее», при помощи которого позиция добавится на самое раннее возможное время.



#### Подсказка:

Если доступного временного интервала нет, это значит, что очередь на данный момент заполнена или не имеет свободных слотов для позиции с такими настройками. Убедитесь, что настройки позиции верные.



#### Прим.:

Режим «Как можно скорее» можно выбрать только если он включен в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59 \)](#).

12. Нажмите «Добавить».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга, на странице появится добавленная позиция.

## 9.4. Работа с очередью, описание действий над позицией

В этом разделе приведено описание действий над позицией. Действия над позицией выполняются в мониторингах разного вида. Набор доступных действий может отличаться в зависимости от вида мониторинга, типа пользователя

и назначенных ему прав доступа. Дополнительные действия, например «На месте» или «Перенаправить позицию», включаются в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).

Перед началом работы перейдите в нужный мониторинг:

- «Мониторинг точки обслуживания»: перейдите на страницу нужной очереди места → страница «Точки обслуживания» → нажмите «» у нужной точки обслуживания или нажмите на нужную точку обслуживания.
- «Мониторинг очереди»: перейдите на страницу нужной очереди места → страница «Мониторинг очереди».
- «Планировщик очереди»: перейдите на страницу нужной очереди места → страница «Планировщик очереди».



**Прим.:**

Подробное описание мониторингов разного вида см. в разделе [Виды мониторингов очереди и точек обслуживания \( 117\)](#).

Находясь в мониторинге, нажмите на карточку позиции, чтобы раскрыть список действий.

 Киреев Иван Алексеевич, +7 985 454-21-57 

В очереди с 11:20 оператором Алексей Ворсин, ожидается вызов в 11:20 - Окно 01

↑ Очередь  9801  1

→ < 1 мин  < 1 мин  10 мин

 Получение готового результата

---

Позвонить +7 985 454-21-57

---

Информационные тэги

---

Вызвать

---

Подошел после вызова

---

Начать обслуживание

---

Закончить обслуживание

---

Удалить

---

Редактировать

---

Перенаправить позицию

---

 Другие действия

Пример карточки позиции клиента в очереди

Выберите одно из действий:

- На месте ( 164)
- Готов к обслуживанию ( 164)
- Вызвать ( 164)
- Подошел после вызова ( 165)
- Начать обслуживание ( 165)
- Закончить обслуживание ( 166)
- Удалить ( 166)
- Редактировать ( 166)
- Перенаправить позицию ( 167)
- Печать ( 167)
- История ( 167)

- Новая запись ( 168)
- Перенаправить мобильному приложению ( 168)
- Информационные теги ( 168)

#### 9.4.1. На месте



Прим.:

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие на карточке позиции появится отметка «На месте», означающая приход клиента в место (офис). Это позволит вызвать позицию раньше, если в очереди будут свободные места.

#### Особенности

- Действие отображается только на позициях в мониторинге очереди.
- Это действие также может выполнить клиент самостоятельно через терминал или мобильное приложение.

#### Ограничения

- Доступно только для пользователей с правом доступа «Доступ к разделу "Мониторинг очереди"».

#### 9.4.2. Готов к обслуживанию



Прим.:

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие на карточке позиции появится отметка «Готов к обслуживанию», означающая успешную проверку перед вызовом клиента.

#### Ограничения

- Доступно только для пользователей с правом доступа «Показывать "Готов к обслуживанию"».

#### 9.4.3. Вызвать

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие позиция меняет статус на «Вызван». При наличии подключенного терминала типа «Экран вызова» на нем появится вызываемая позиция. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление о вызове.

## Особенности

- После выполнения действия «Вызвать» начинается обратный отсчет ожидания клиента на точке обслуживания, по истечении которого позиция может быть удалена.
- В мониторинге очереди при нажатии на действие «Вызвать» можно выбрать определенную работающую или скрытую точку обслуживания при наличии у пользователя прав доступа «Добавлять и редактировать позиции» и «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

## Ограничения

- Если в настройках очереди включено действие «Готов к обслуживанию», то для выполнения действия «Вызвать» нужно выполнить одно из условий:
  - У позиции стоит отметка «Готов к обслуживанию» (действие «Готов к обслуживанию ( 164)»).
  - Пользователь имеет право доступа «Вызывать без отметки "Готов к обслуживанию"».

### 9.4.4. Подошел после вызова



#### Прим.:

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).

## Результат выполнения

При нажатии на это действие позиция меняет статус на «У точки обслуживания» и предотвращает удаление позиции за превышение времени ожидания клиента, останавливая обратный отчет времени вызова.

## Особенности

- В мониторинге очереди при нажатии на действие «Подошел после вызова» можно выбрать определенную работающую или скрытую точку обслуживания при наличии у пользователя прав доступа «Добавлять и редактировать позиции» и «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

## Ограничения

- Действие доступно только после вызова клиента (действие «Вызвать ( 164)»).

### 9.4.5. Начать обслуживание

## Результат выполнения

При нажатии на это действие позиция меняет статус на «Обслуживается» и начинается обратный отсчет времени обслуживания. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление о начале обслуживания.

## Особенности

- В мониторинге очереди при нажатии на действие «Начать обслуживание» можно выбрать определенную работающую или скрытую точку обслуживания при наличии у пользователя прав доступа «Добавлять и редактировать позиции» и «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».
- После начала обслуживания невозможно редактировать позицию через действие «Редактировать ( 166)».

## Ограничения

- Действие доступно только после вызова клиента (действие «[Вызвать \( 164 \)](#)»).

### 9.4.6. Закончить обслуживание

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие позиция меняет статус на «Обслужена» и удаляется из очереди. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление о завершении обслуживания.

#### Особенности

- Перед подтверждением действия можно указать теги и комментарий, если такая функция включена в настройках очереди. Подробнее см. в разделе [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84 \)](#).

## Ограничения

- Действие доступно только после начала обслуживания (действие «[Начать обслуживание \( 165 \)](#)»).

### 9.4.7. Удалить

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие позиция удаляется из очереди. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление об удалении из очереди.

#### Особенности

- Позиция удаляется из очереди аналогично действию «[Закончить обслуживание \( 166 \)](#)», однако в журнале фиксируется факт удаления позиции, а не завершения ее обслуживания.

## Ограничения

- Действие доступно только пользователям с правом доступа «Удалять позиции».

### 9.4.8. Редактировать

#### Результат выполнения

При нажатии на это действие открывается страница редактирования позиции, подробнее см. в разделе [Добавление позиции через мониторинг \( 157 \)](#).

#### Особенности

- При редактировании позиции можно изменить параметры обслуживания, включая услугу, количество человек, время обслуживания, приоритет обслуживания, временной интервал.
- При редактировании позиции можно изменить персональные данные клиента, если пользователь имеет право доступа «Может редактировать ФИО заявителя».
- При редактировании позиции можно изменить точку обслуживания, за которой закреплена позиция, если пользователь имеет право доступа «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

## Ограничения

- Действие доступно только пользователям с правом доступа «Добавлять и редактировать позиции».

## 9.4.9. Перенаправить позицию



**Прим.:**

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \(89\)](#).

### Результат выполнения

При нажатии на это действие появляется список доступных очередей места, куда можно перенаправить позицию. После выбора одной из очередей открывается страница добавления позиции в выбранную очередь. Персональные данные клиента и услуга будут автоматически предзаполнены.

### Особенности

- При редактировании позиции можно изменить параметры обслуживания, включая услугу, количество человек, время обслуживания, приоритет обслуживания, временной интервал.
- При редактировании позиции можно изменить персональные данные клиента, если пользователь имеет право доступа «Может редактировать ФИО заявителя».
- При редактировании позиции можно изменить точку обслуживания, за которой закреплена позиция, если пользователь имеет право доступа «Может закреплять позиции за точкой обслуживания».

### Ограничения

- Действие доступно только пользователям с правом доступа «Добавлять и редактировать позиции».

## 9.4.10. Печать



**Прим.:**

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \(89\)](#).

### Результат выполнения

При нажатии на это действие в браузере открывается окно печати бумажного талона.

### Особенности

- Текст талона настраивается в шаблоне «Бумажный билетик», подробнее см. в разделе [Изменение шаблонов сообщений \(213\)](#).

## 9.4.11. История



**Прим.:**

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \(89\)](#).

## Результат выполнения

При нажатии на это действие открывается журнал с историей текущей позиции для просмотра хронологии действий по ней.

### 9.4.12. Новая запись



#### Прим.:

Действие включается в настройках места опцией «Предлагать создание новой встречи в мониторингах», подробнее см. шаг 4.n в разделе [Настройка места \( 39 \)](#).

## Результат выполнения

При нажатии на это действие открывается страница создания предварительной записи с предзаполненными полями персональных данных клиента.

#### Ограничения

- Действие доступно только пользователям с правом доступа «Доступ к разделу "Бронирования"».

### 9.4.13. Перенаправить мобильному приложению



#### Прим.:

Действие включается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89 \)](#).

## Результат выполнения

При нажатии на это действие генерируется код передачи, который нужно сообщить клиенту для добавления текущей позиции в мобильное приложение клиента.

#### Особенности

- Код передачи действителен 30 секунд. При необходимости его можно обновить.

#### Ограничения

- Действие недоступно для позиций, которые были добавлены через мобильное приложение.

### 9.4.14. Информационные теги

## Результат выполнения

При нажатии на это действие появляется возможность выбрать один или несколько тегов в зависимости от настроек очереди, а также указать комментарий к позиции.

#### Ограничения

- Действие доступно, если в настройках очереди включены информационные теги, подробнее см. в разделе [Настройка информационных тегов очереди \( 78 \)](#).

## 9.5. Включение точки обслуживания в скрытом режиме для временной помощи

Данный режим предназначен для работы точки обслуживания даже если она закрыта. Режим рекомендуется использовать только в нештатных ситуациях, например если нужно разгрузить очередь.

Клиенты не смогут записаться в точку обслуживания, которая работает в скрытом режиме. Сотрудники очереди не смогут добавить позицию с закреплением за точкой обслуживания в скрытом режиме.

Чтобы включить точку обслуживания в скрытом режиме для временной помощи:

1. Перейдите в мониторинг закрытой точки обслуживания:

a. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Название	Время работы	Сотрудник	Статус
Окно 01	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Игорь Иванович	Включена в 25.07.2024, 10:19 оператором Алексей Ворсин
Окно 02	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Сергей Николаевич	Включена в 25.07.2024, 10:19 оператором Алексей Ворсин
Окно 03	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Валентин Семенович	Включена в 25.07.2024, 10:19 оператором Алексей Ворсин
Окно 04	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Александр Юрьевич	Включена в 25.07.2024, 10:19 оператором Алексей Ворсин
Окно 05	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Антон Алексеевич	Выключена в 01.08.2024, 17:36, последнее действие оператором Алексей Ворсин
Окно 06	10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00	Максим Сергеевич	Выключена

Страница «Точки обслуживания» в очереди

b. Нажмите на точку обслуживания или на кнопку «» для перехода к мониторингу нужной закрытой точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется страница мониторинга закрытой точки обслуживания.

Точка обслуживания закрыта

ПОКАЗАТЬ ОЧЕРЕДЬ ДЛЯ ВРЕМЕННОЙ ПОМОЩИ

Страница мониторинга закрытой точки обслуживания

2. Нажмите «Показать очередь для временной помощи».

**Результат шага:** откроется страница настройки режима временной помощи.

Страница включения режима временной помощи

3. Выберите одну из предложенных причин включения режима временной помощи.

4. При необходимости укажите комментарий.

5. Укажите продолжительность оказания временной помощи. По истечении этого времени позиции пропадут из мониторинга текущей точки обслуживания.

6. Выберите услуги, которые будет обслуживать точка обслуживания.



#### Прим.:

Обратите внимание, что выбирать нужно только из тех услуг, на которые сейчас настроена точка обслуживания. В противном случае позиции не появятся в мониторинге точки обслуживания даже с включенным режимом временной помощи.

Если вы хотите, чтобы точка обслуживания в режиме временной помощи оказывала услуги, для которых она сейчас не настроена, то сначала измените параметры точки обслуживания, подробнее см. в разделе [Управление точками обслуживания \( 106\)](#).

7. Нажмите «Начать временную помощь».

**Результат шага:** точка обслуживания откроется для временной помощи, на странице мониторинга появятся предлагаемые к обслуживанию позиции.

## 9.6. Включение технического перерыва



### Важное замечание:

Включение технического перерыва возможно только если в настройках очереди в списке услуг есть технические услуги, подробнее о настройке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66 \)](#).

Технический перерыв – это временная остановка точки обслуживания, которая отображается как позиция с технической услугой в мониторинге.

Включить технический перерыв можно двумя способами:

- [Включение технического перерыва через добавление позиции \( 171 \)](#)
- [Включение технического перерыва через действие «Приостановить обслуживание» \( 177 \)](#)

### 9.6.1. Включение технического перерыва через добавление позиции



### Важное замечание:

Включение технического перерыва возможно только если в настройках очереди в списке услуг есть технические услуги, подробнее о настройке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66 \)](#).

Чтобы включить технический перерыв через добавление новой позиции:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания» → нажмите на точку обслуживания или на кнопку «» для перехода к мониторингу нужной точки обслуживания.
- Результат шага:** откроется страница мониторинга точки обслуживания.

**ВнеОчереди** ... Окно 01 > Мониторинг очереди UTC+05:00 Алексей Ворсин

+ :

В работе

- Блохин Клемент Тихонович, +7 343 665-87-21  
Обслуживается с 14:13 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 17:48
  - Очередь 8845 1
  - 3 ч 25 мин 🔍 10 мин 🚧 3 ч 15 мин ↗ 10 мин
  - ➕ Получение готового результата

Предлагаем вызвать

- Горбунов Панкратий Наумович, +7 966 524-78-41  
В очереди с 14:08, ожидается вызов в 17:48 - Окно 01
  - Очередь 8632 1
  - 3 ч 30 мин 🔍 9 мин 🚧 3 ч 30 мин 🔍 10 мин
  - ➕ Получение готового результата

Другие позиции

- Никитин Ефрем Гордеевич, +7 924 483-69-25  
В очереди с 14:12, ожидается вызов в 17:58 - Окно 01
  - ⌚ 16:30 1211 1 🔍 90м 🔍 Не в сети с 9:24
  - 3 ч 26 мин 🔍 19 мин 🚧 1 ч 29 мин 🔍 10 мин
  - ➕ Получение готового результата

Страница мониторинга точки обслуживания

2. Нажмите «».

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции.

**ВнеОчереди** ... Мониторинг очереди > Добавить UTC+05:00 Алексей Ворсин

1 Режим

Добавить в очередь Технический перерыв

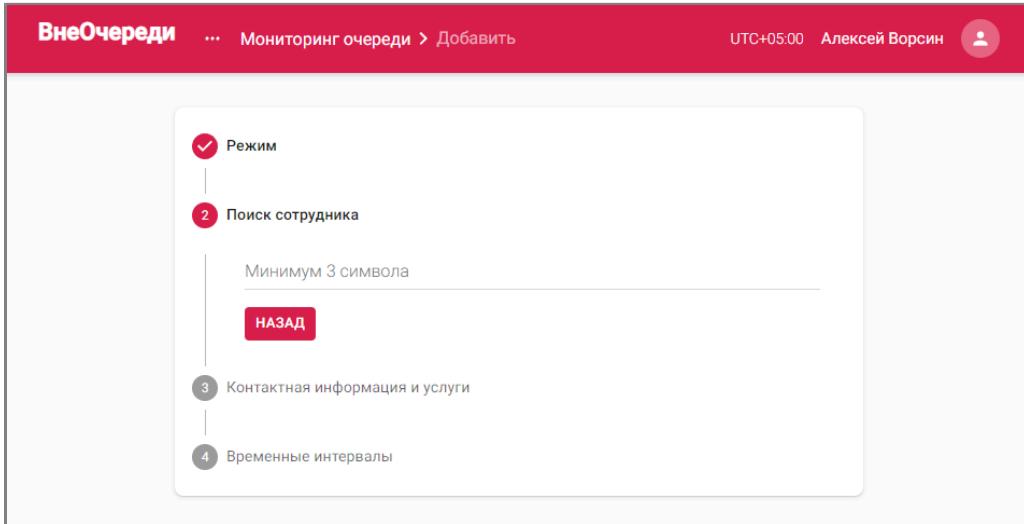
2 Контактная информация и услуги

3 Временные интервалы

Страница добавления позиции, первый этап – выбор режима

3. Выберите режим – «Технический перерыв».

**Результат шага:** откроется второй этап добавления позиции.



Страница добавления позиции, второй этап – выбор сотрудника

4. Найдите и выберите сотрудника, которому нужен технический перерыв в текущей точке обслуживания.

**i Подсказка:**

При вводе как минимум трех символов активируется поиск по сотрудникам.

5. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется третий этап добавления позиции.

Страница добавления позиции, третий этап – выбор технической услуги

6. Выберите одну из технических услуг.
7. При необходимости укажите дополнительные параметры:
  - a. «Указанное время обслуживания» – изменение продолжительности технического перерыва.
  - b. «Точка обслуживания» – выбор другой точки обслуживания, для которой добавить технический перерыв.
  - c. «Комментарии персонала» – комментарий, который отобразится на карточке позиции в мониторинге.
8. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется четвертый этап добавления позиции.

Страница добавления позиции, четвертый этап — выбор времени

9. Выберите один из вариантов:

- Включите режим «Как можно скорее». При добавлении технический перерыв начнется сразу, как только появится такая возможность в зависимости от загруженности точки обслуживания.



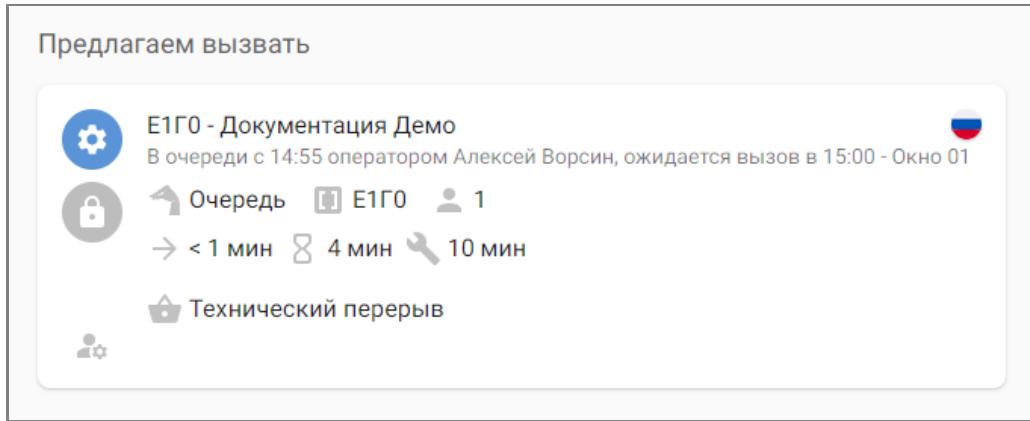
#### Прим.:

Режим «Как можно скорее» можно включить только если он был включен в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59\)](#).

- Выберите конкретное время начала технического перерыва.

10. Нажмите «Добавить».

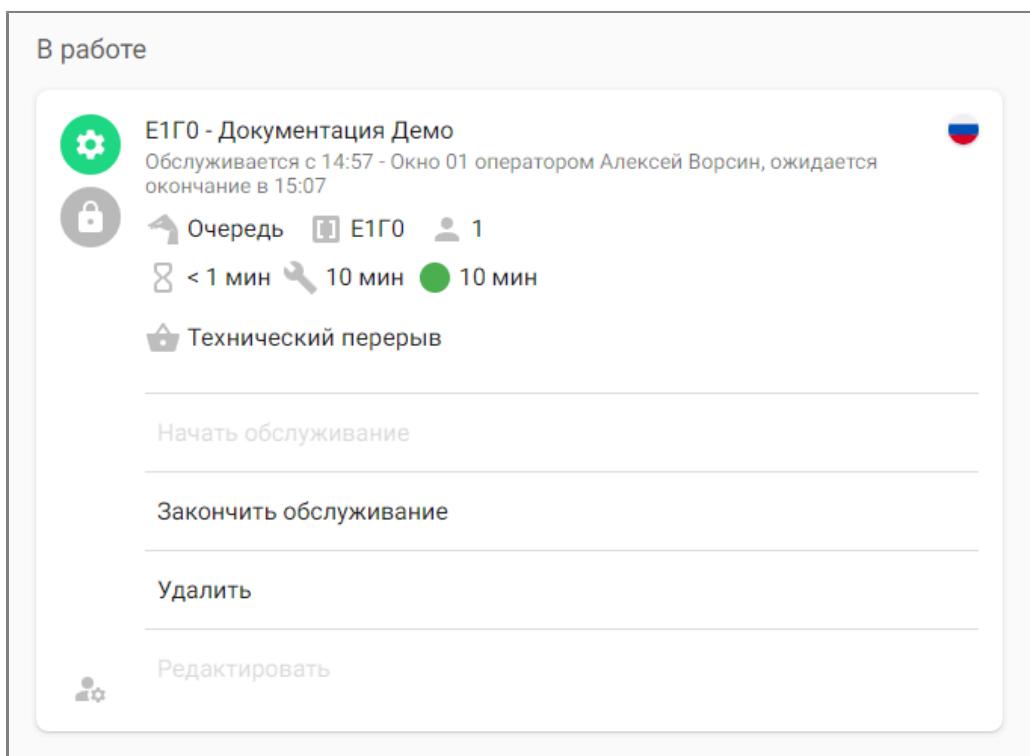
**Результат шага:** в списке мониторинга точки обслуживания появится новая позиция с технической услугой с заданными при создании параметрами.



Добавленная позиция технического перерыва в статусе ожидания начала обслуживания

11. Когда наступит время технического перерыва, указанное при добавлении, нажмите на карточку позиции с техническим перерывом и выполните действие «Начать обслуживание».

**Результат шага:** статус позиции с техническим перерывом изменится на «Обслуживается».



Позиция технического перерыва в статусе «Обслуживается»

12. По истечении технического перерыва нажмите на карточку позиции и выполните действие «Закончить обслуживание».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Действие успешно выполнено», карточка позиции пропадет из списка позиций мониторинга точки обслуживания.

## 9.6.2. Включение технического перерыва через действие «Приостановить обслуживание»



### Важное замечание:

Включение технического перерыва возможно только если в настройках очереди в списке услуг есть технические услуги, подробнее о настройке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \(66\)](#).

Чтобы включить технический перерыв через действие «Приостановить обслуживание»:

1. На главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Точки обслуживания» → нажмите на точку обслуживания или на кнопку «» для перехода к мониторингу нужной точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется страница мониторинга точки обслуживания.

**Страница мониторинга точки обслуживания**

В работе

- Блохин Клемент Тихонович, +7 343 665-87-21  
Обслуживается с 14:13 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 17:48
  - Очередь 8845 1
  - 3 ч 25 мин 🔑 10 мин 🚧 3 ч 15 мин ↗ 10 мин
  - 💡 Получение готового результата

Предлагаем вызвать

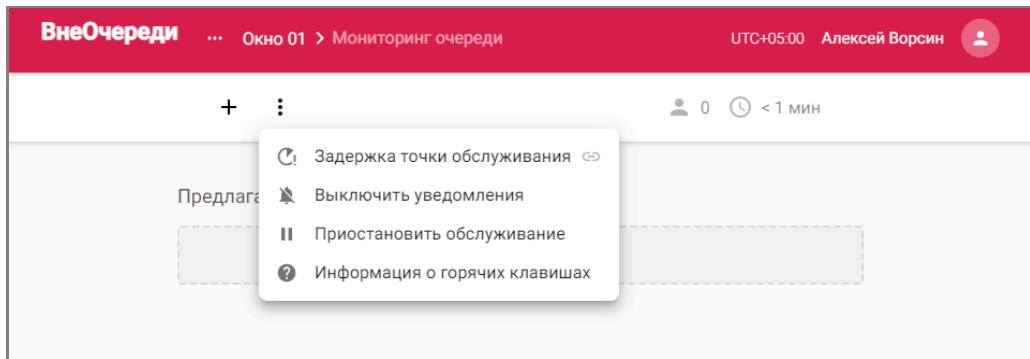
- Горбунов Панкратий Наумович, +7 966 524-78-41  
В очереди с 14:08, ожидается вызов в 17:48 - Окно 01
  - Очередь 8632 1
  - 3 ч 30 мин 🔑 9 мин 🚧 3 ч 30 мин 🔑 10 мин
  - 💡 Получение готового результата

Другие позиции

- Никитин Ефрем Гордеевич, +7 924 483-69-25  
В очереди с 14:12, ожидается вызов в 17:58 - Окно 01
  - 16:30 1211 1 🔑 90м 🔊 Не в сети с 9:24
  - 3 ч 26 мин 🔑 19 мин 🚧 1 ч 29 мин 🔑 10 мин
  - 💡 Получение готового результата

2. Нажмите «» в верхней части страницы.

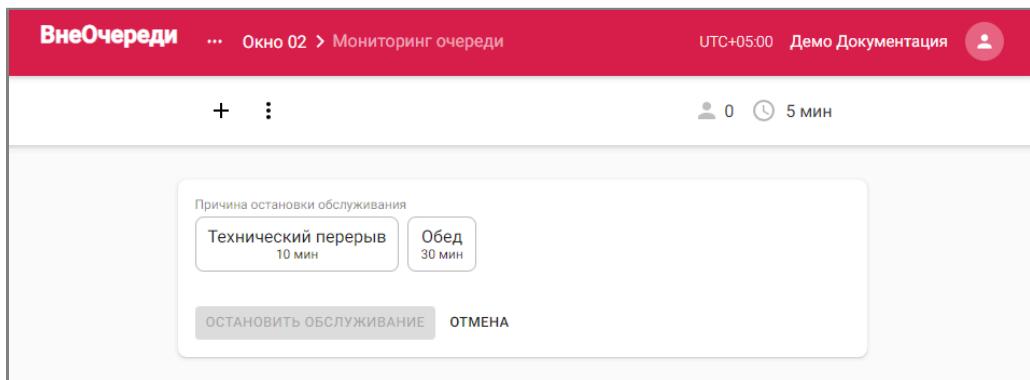
**Результат шага:** откроется всплывающее окно с дополнительными действиями мониторинга.



Дополнительные действия на странице мониторинга точки обслуживания

3. Нажмите «Приостановить обслуживание».

**Результат шага:** откроется страница остановки обслуживания.



Страница временной остановки точки обслуживания

4. Выберите одну из технических услуг.

5. Нажмите «Остановить обслуживание».

**Результат шага:** технический перерыв появится автоматически как позиция в статусе «Обслуживается», назначенная на пользователя, который выполнил приостановку обслуживания.

**В работе**

E1Г0 - Документация Демо

Обслуживается с 14:57 - Окно 01 оператором Алексей Ворсин, ожидается окончание в 15:07

Очередь

E1Г0

1

< 1 мин

10 мин

10 мин

Технический перерыв

---

Начать обслуживание

---

Закончить обслуживание

---

Удалить

---

Редактировать

Позиция технического перерыва в статусе «Обслуживается»

6. По истечении технического перерыва нажмите на карточку позиции и выполните действие «Закончить обслуживание».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Действие успешно выполнено», карточка позиции пропадет из списка позиций мониторинга точки обслуживания.

# 10. График сотрудников и предварительная запись

Чтобы клиенты могли записаться в очередь на будущие дни, настройте график сотрудников и предварительную запись в очереди.

В этом разделе:

- [Настройка графика сотрудников \( 180\)](#)
  - [Добавление предварительной записи клиента \( 182\)](#)
  - [Поиск свободного времени для предварительной записи \( 185\)](#)
  - [Поиск предварительных записей \( 190\)](#)
  - [Действия с предварительными записями \( 191\)](#)
- 

## 10.1. Настройка графика сотрудников

График сотрудников определяет возможность добавлять предварительные записи клиентов. Например, если в определенный день не планируется оказывать некоторые услуги, можно заранее это зафиксировать в графике сотрудников, чтобы клиенты не смогли записаться.

Настроить график сотрудников можно двумя способами:

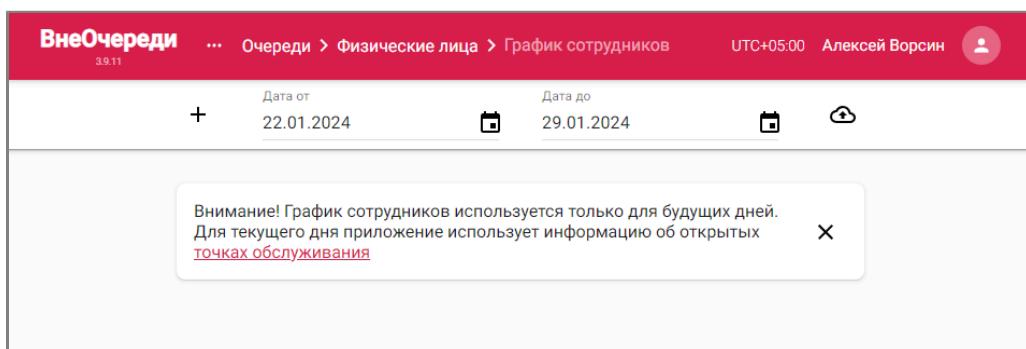
1. [Вручную \( 180\)](#)
2. [Импорт файла формата XLSX \( 182\)](#)

### 10.1.1. Настройка графика сотрудников вручную

Настройка графика сотрудников вручную позволяет добавить график на конкретный день. Для настройки сразу на несколько дней лучше использовать импорт таблицы с графиком сотрудников, подробнее см. в разделе [Настройка графика сотрудников с помощью импорта файла XLSX \( 182\)](#).

Для настройки вручную:

1. На главной странице откройте выбранное место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «График сотрудников».



Страница «График сотрудников»

2. Нажмите «+» слева от фильтра даты.

Дата  
23.01.2024

Услуги

Получение готового результата

Регистрация временной прописки

Количество точек обслуживания  
1 точка

Время начала Время конца  
13:00 21:00

Перерыв

Начало перерыва Конец перерыва  
16:30 17:30

Применить к точкам обслуживания

Комментарий  
Комментарий

**СОХРАНИТЬ**

Добавление дня в график на примере очереди с 2 услугами

3. Выберите дату, на которую устанавливается график.
4. Выберите услуги, которые будут доступны для предварительной записи в указанный день.
5. Укажите количество точек обслуживания, которые будут обслуживать позиции предварительной записи.



#### Прим.:

Предварительные записи будут распределены между указанным количеством точек обслуживания, которые оказывают выбранные клиентом услуги. Например, если в очереди 2 точки обслуживания, а в графике сотрудников указана одна, то только одна точка обслуживания будет работать с позициями предварительной записи.

6. Укажите временной промежуток, доступный для предварительной записи.
7. При необходимости включите «Перерыв» и укажите временной промежуток. На это время клиенты не смогут записаться.
8. Включите «Применить к точкам обслуживания», чтобы назначить конкретные точки обслуживания для предварительных записей.
9. При необходимости укажите комментарий, который отображается на странице «График сотрудников».
10. Нажмите «Сохранить».

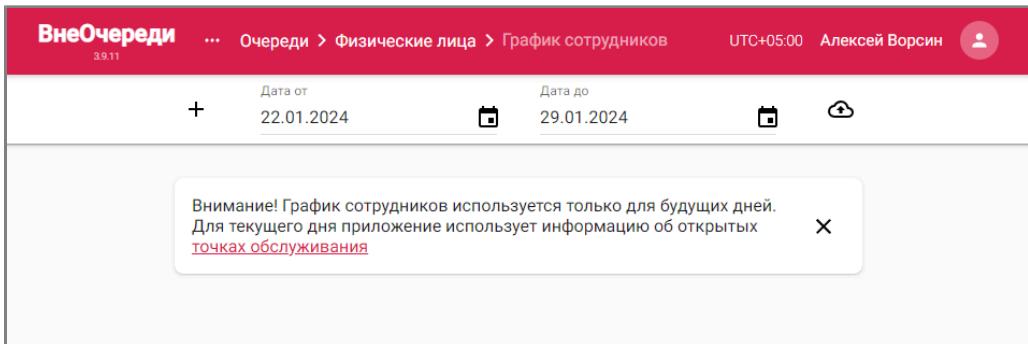
**Результат шага:** откроется страница «График сотрудников».

## 10.1.2. Настройка графика сотрудников с помощью импорта файла XLSX

Для удобства настройки графика сотрудников сразу на несколько дней, например на месяц, можно воспользоваться импортом графика сотрудников в виде файла формата XLSX.

Чтобы импортировать в Систему файл с графиком сотрудников:

1. Убедитесь, что файл XLSX с графиком сотрудников подготовлен в соответствии с правилами, подробнее см. в разделе [Правила создания XLSX файла для импорта графика сотрудников \(235\)](#).
2. На главной странице откройте выбранное место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «График сотрудников».



Страница «График сотрудников»

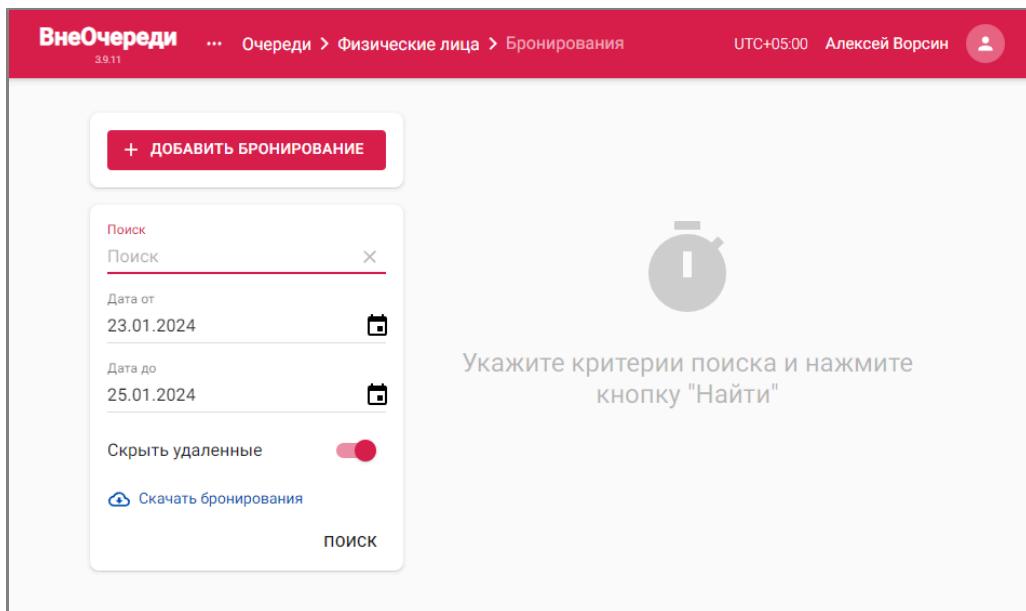
3. Нажмите «».
  4. Загрузите файл формата XLSX.
- Результат шага:** откроется страница «График сотрудников» с загруженным графиком через файл.

## 10.2. Добавление предварительной записи клиента

Чтобы добавить предварительную запись:

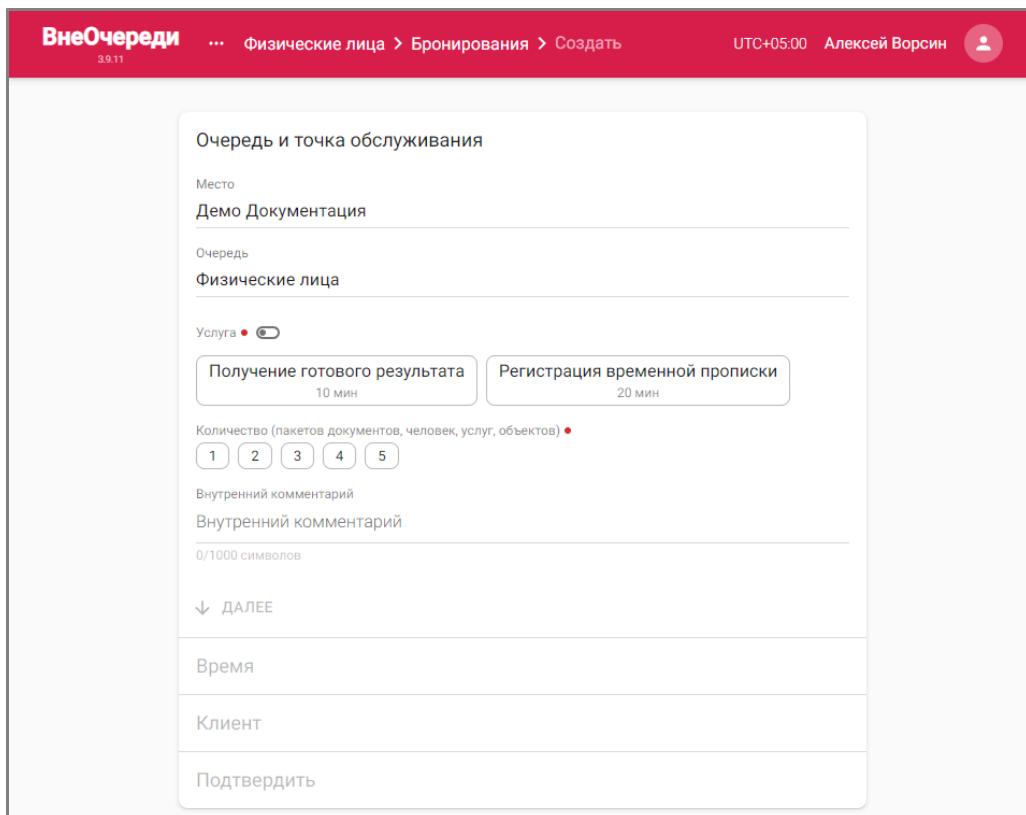
1. На главной странице откройте выбранное место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Бронирования».

**Результат шага:** откроется страница «Бронирования».



Страница «Бронирования»

2. Нажмите «Добавить бронирование»



Добавление предварительной записи, первый этап – выбор очереди и услуги

3. Выберите услугу и количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов).
4. При необходимости введите внутренний комментарий, который отобразится в деталях предварительной записи только пользователям Системы.

5. Нажмите «Далее».

Время

Дата  
24.01.2024

Время  
13:00

↓ ДАЛЕЕ    ↑ НАЗАД

Добавление предварительной записи, второй этап – выбор времени

6. Выберите дату и время для предварительной записи. Возможность выбора даты и времени зависит от графика сотрудников, подробнее см. в разделе [Настройка графика сотрудников \(180\)](#).

7. Нажмите «Далее».

Клиент

Номер телефона  
+7

Новый клиент

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

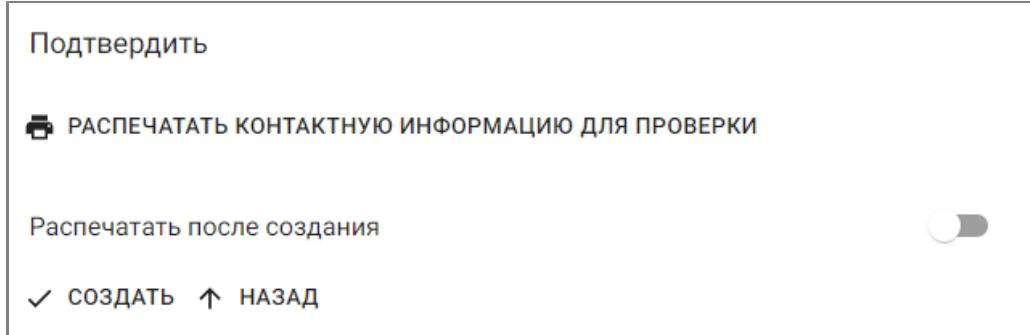
↓ ДАЛЕЕ    ↑ НАЗАД

Добавление предварительной записи, третий этап – заполнение данных клиента

8. Заполните данные о клиенте одним из способов:

- Начните вводить номер телефона и выберите клиента, который был в очереди ранее.
- Заполните все поля для нового клиента.

9. Нажмите «Далее».



Добавление предварительной записи, четвертый  
этап – подтверждение предварительной записи

10. При необходимости распечатайте контактную информацию для проверки сейчас или включите «Распечатать после создания» для печати позже.

11. Нажмите «Создать».

**Результат шага:** будет создана позиция клиента на указанный день.

## 10.3. Поиск свободного времени для предварительной записи

Функция поиска свободного времени – это один из способов создать предварительную запись. Эта функция обычно используется сотрудниками колл-центров при запросе клиента записаться в очередь на ближайшую дату.

Чтобы создать предварительную запись через функцию поиска свободного времени:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Бронирования».

**Результат шага:** откроется страница просмотра предварительных записей и управления ими.

ВнеОчереди Главная > Бронирования

UTC+05:00 Алексей Ворсин

ИСКАТЬ СВОБОДНОЕ ВРЕМЯ

+ ДОБАВИТЬ БРОНИРОВАНИЕ

Поиск Поиск

Место  
Офис 1

Очередь  
Физические лица 1

Дата действия от  
28.10.2024

Дата действия до  
30.10.2024

Скрыть удаленные

Скачать бронирования

ПОИСК

Укажите критерии поиска и нажмите кнопку "Найти"

Страница «Бронирования»

2. Нажмите «Искать свободное время».

**Результат шага:** откроется страница поиска свободного времени для предварительной записи.

ВнеОчереди Главная > Бронирования > Создать

UTC+05:00 Алексей Ворсин

Поиск доступных временных интервалов

Услуга Услуга

НАЙТИ

Страница поиска свободного времени

3. Выберите нужную услугу из списка и укажите количество (участников, пакетов документов и др.), затем нажмите «Найти».

**Результат шага:** при наличии свободного времени для предварительной записи на указанную услугу появится список временных интервалов очередей с ближайшими датами и временем.

The screenshot shows the 'VneOcheredi' application interface. At the top, there is a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and 'Главная > Бронирования > Создать'. On the right side of the header, it shows 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user icon. Below the header, there is a search form titled 'Поиск доступных временных интервалов' (Search for available time intervals). The form includes fields for 'Услуга' (Service) set to 'Получение готового результата' (Get ready result), 'Количество участников или пакетов документов' (Number of participants or document packages) with a dropdown menu showing options from 1 to 15, and a 'Найти' (Find) button. Below the search form, there are two tabs: 'Очередь' (Queue) set to 'Все' (All) and 'Поиск' (Search) set to 'Поиск'. Underneath these tabs, there is a section titled 'Временные интервалы' (Time intervals) listing three items: 'МФЦ Свердловской области • Физ лица' (MFC Sverdlovsk region • Physical person) with a note 'Получение готового результата • 28.10.2024, 18:00'; 'МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13 • Физ. лица' (MFC city of Yekaterinburg, 8 March ul., 13 • Physical person) with a note 'Получение готового результата • 28.10.2024, 18:00'; and 'Офис 1 • Физические лица 1' (Office 1 • Physical persons 1) with a note 'Получение готового результата • 29.10.2024, 7:00'.

**Свободные интервалы предварительной записи  
для услуги «Получение готового результата»**

4. Выберите один из временных интервалов. При необходимости воспользуйтесь фильтрацией по очереди и строкой поиска, чтобы найти нужный временной интервал.

**Результат шага:** откроется страница создания предварительной записи с предустановленными полями: место, очередь, услуга, количество и время.

ВнеОчереди Главная > Бронирования > Создать UTC+05:00 Алексей Ворсин

Место  
МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13

Очередь  
Физ. лица

Услуга  
Получение готового результата

Количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов)  
1

Время

Дата  
28.10.2024

Время  
18:30

↓ ДАЛЕЕ ↑ НАЗАД

Клиент

Подтвердить

Страница создания предварительной записи

5. Выберите время предварительной записи и нажмите «Далее».



**Прим.:**

При необходимости нажмите «Назад» и скорректируйте место, очередь, услугу и количество.

**Результат шага:** откроется вкладка для заполнения данных о клиенте.

**Клиент**

Номер телефона  
+7

**Новый клиент**

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты  
Адрес электронной почты

↓ ДАЛЕЕ    ↑ НАЗАД

Создание предварительной записи – заполнение данных клиента

6. Во вкладке «Клиент» заполните персональные данные клиента одним из способов:
  - a. Начните вводить номер телефона и выберите клиента, который был в очереди ранее.
  - b. Заполните все поля для нового клиента: номер телефона, ФИО, адрес электронной почты.
7. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется вкладка подтверждения данных предварительной записи.

**Подтвердить**

РАСПЕЧАТАТЬ КОНТАКТНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ПРОВЕРКИ

Распечатать после создания

✓ СОЗДАТЬ    ↑ НАЗАД

Создание предварительной записи – подтверждение предварительной записи

8. Убедитесь в правильности введенных данных о предварительной записи и клиенте. При необходимости распечатайте контактную информацию для проверки сейчас или включите «Распечатать после создания» для печати позже.
  9. Нажмите «Создать». Дождитесь появления уведомления внизу страницы, иначе предварительная запись не будет создана.
- Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Бронирование успешно создано».

## 10.4. Поиск предварительных записей

Система позволяет искать предварительные записи для выполнения различных действий.

Чтобы найти предварительную запись:

- На главной странице откройте выбранное место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → «Бронирования».

**Результат шага:** откроется страница «Бронирования».

Сраница «Бронирования»

- Укажите условия поиска:

a. Текстовое поле «Поиск» для поиска по коду бронирования, персональным данным клиента, идентификатору записи и т.д.

b. Поиск по дате в полях «Дата от» и «Дата до».

- При необходимости можно скрыть удаленные предварительные записи.

- Нажмите «Скачать бронирования», чтобы скачать файл формата XLSX со списком всех предварительных записей, подходящих под условия поиска.

- Нажмите «Поиск».

**Результат шага:** по заданным критериям поиска будут найдены предварительные записи.

## 10.5. Действия с предварительными записями

Ср, 24 января - 1 бронирование

**Кирилл Андреевич Иванов** Создана  
kireev054@mail.ru +79459459954

Дата  
ср, 24 января, 13:00 - 13:10 Услуга  
Количество человек  
1 человек Получение готового  
результата  
Код брони  
1190

Действия

- Информационные тэги
- Редактировать
- Подтвердить
- Удалить
- Печать
- Журнал

Предварительная запись на странице «Бронирования»

У предварительной записи могут быть следующие действия:

- «Редактировать» – изменение деталей предварительной записи: услуги, количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов), внутренний комментарий, время предварительной записи.



### Важное замечание:

Для избежания возможности передачи предварительной записи другому лицу редактировать персональные данные существующей предварительной записи невозможно.

- «Информационные тэги» – указать теги и комментарий к предварительной записи.



### Прим.:

Возможность указывать теги доступна только если эта функция включена в настройках очереди, подробнее см. раздел [Настройка информационных тэгов \( 78\)](#).

- «Подтвердить» – перевести предварительную запись в статус «Подтверждена».
- «Удалить» – удаление предварительной записи.
- «Печать» – перейти к версии для печати.
- «Журнал» – отобразить запись в журнале по этой предварительной записи.

# 11. Управление терминалами

Система позволяет подключать терминалы, чтобы выводить через них различные экраны мониторингов или использовать их для предоставления клиентам возможности записываться в очередь или создавать предварительную запись.

В этом разделе:

- Типы терминалов ([192](#))
- Создание и подключение терминала ([194](#))

## 11.1. Типы терминалов

Для создания доступно несколько типов терминалов в Системе, каждый из которых имеет свое назначение и свои специальные настройки.

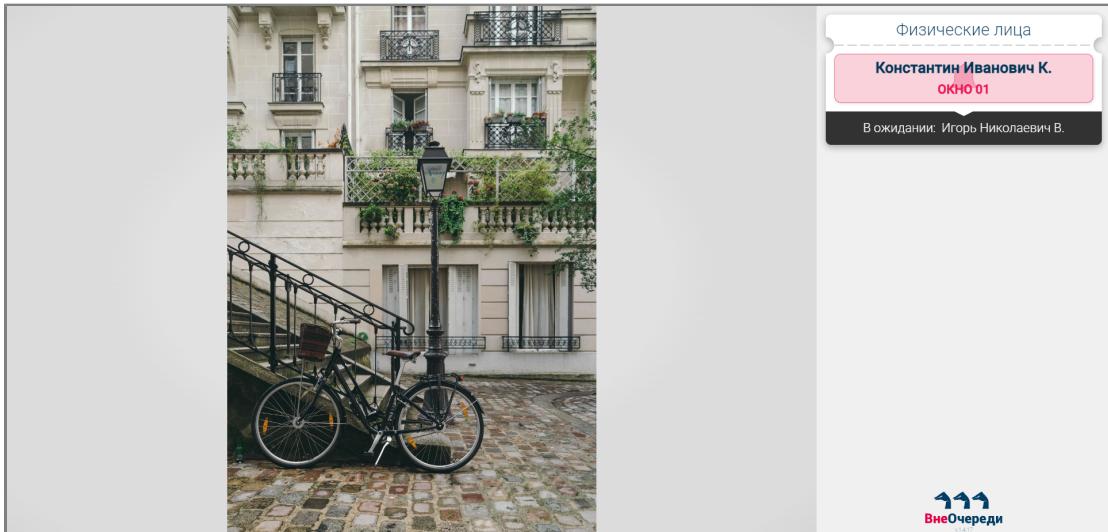
О создании и подключении терминалов см. в разделе [Создание и подключение терминала \(194\)](#).

### 11.1.1. Экран вызова

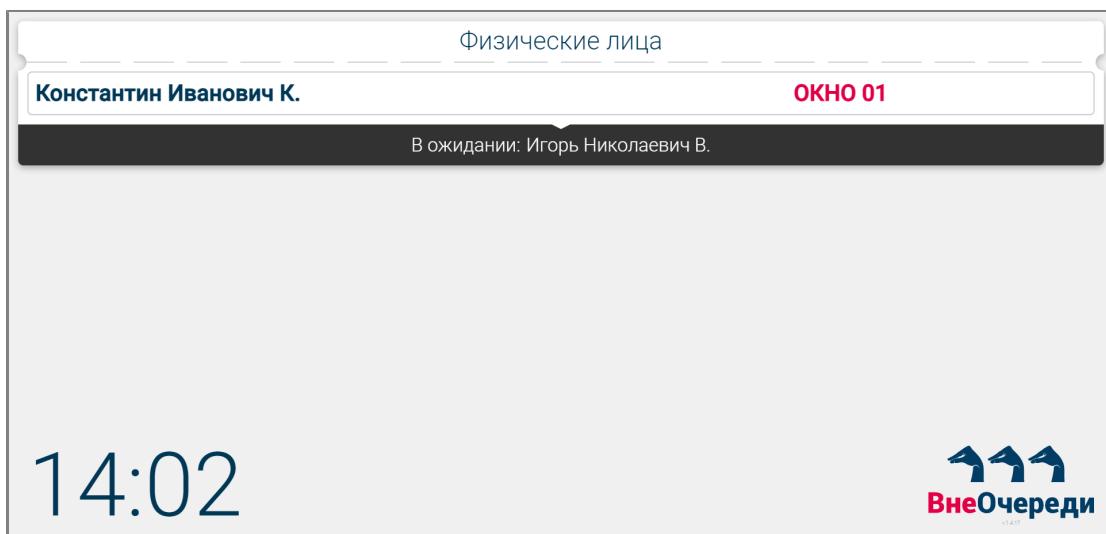
Экран вызова – это терминал, который используется для отображения вызванных позиций и тех, которые ждут своей очереди. В момент вызова на экране появляется позиция в очереди с указанием точки обслуживания. Для экрана можно настроить параметры отображения и возможность звукового или голосового вызова клиента. Обычно используется на мониторе или телевизоре в физическом расположении места.

Экран вызова имеет две версии: обычная и мобильная. В обычной версии можно размещать рекламу, подробнее см. в разделе [Создание рекламной кампании \(207\)](#).

Примеры терминала типа «Экран вызова»:



Обычная версия экрана вызова

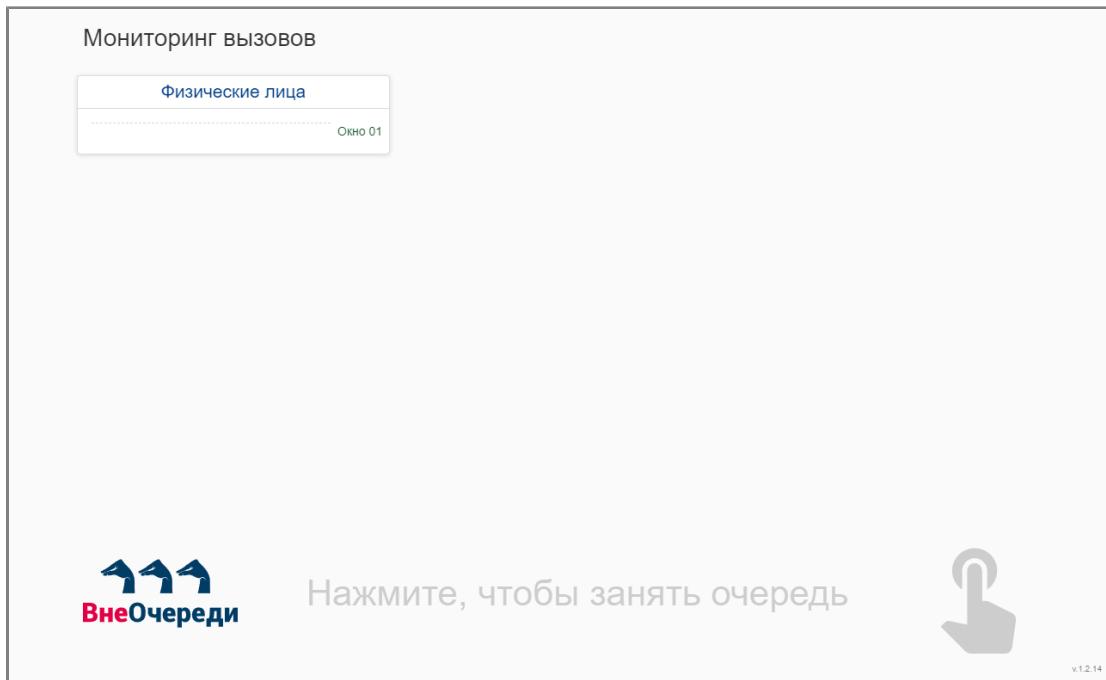


Мобильная версия экрана вызова

### 11.1.2. Веб-терминал

Веб-терминал – это терминал для записи клиентов в очередь. Обычно устанавливается в виде стационарного терминала в месте очереди. Поддерживает печать бумажных билетов, если очередь, для которой создается терминал, работает с режимом «Бумажные билеты». Подробнее о настройке режимов работы очереди см. в разделе [Настройка режимов работы \( 64 \)](#).

Пример терминала типа «Веб-терминал»:



Экран терминала типа «Веб-терминал»

## 11.2. Создание и подключение терминала

В этом разделе приведены инструкции по созданию и подключению к месту терминалов разного типа.

### 11.2.1. Экран вызова

Чтобы создать и подключить экран вызова:

1. На главной странице перейдите на страницу «Терминалы».
2. Нажмите «».
3. Выберите тип терминала – «Экран вызова».

Тип терминала

Экран вызова  Веб-терминал

Название  
Тестовый экран вызова  
21/100 символов

Краткое название  
demo\_terminal

Разрешение экрана по высоте  
1080 пикселей

Разрешение экрана по ширине  
1920 пикселей

Режим вызова на экране телевизора  
Смешанный режим

С какого раза начать голосовой вызов •  
С какого раза начать голосовой вызов

Количество повторений после первого вызова  
3

Интервал между повторениями вызовов  
30 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

Отключить визуальные эффекты для улучшения производительности

Отключить отображение логотипа

Отображать индивидуальный логотип

Логотип

Увеличение  
1

Объединение очередей

Места •  
Нет выбранных мест

Тестовое место  + ДОБАВИТЬ

**СОХРАНИТЬ**

Страница создания терминала типа «Экран вызова»

4. Выберите один из режимов вызова:

- a. «Только анимация (без звука)» — звуковой или голосовой вызов не осуществляется.
- b. «Звуковой сигнал» — только звуковой вызов позиции.
- c. «Смешанный режим» — режим, при котором сначала производится звуковой вызов, а через указанное количество раз начинается голосовой вызов.



**Прим.:**

Количество раз, с которого начинается голосовой вызов, указывается в поле «С какого раза начать голосовой вызов».

- d. «Голосовой вызов» — только голосовой вызов позиции.

5. Заполните следующие поля:

- a. «Название» — будет отображаться в списке терминалов.
- b. «Краткое название».
- c. «Разрешение экрана по высоте» и «Разрешение экрана по ширине» — используются для определения размера экрана вызова.
- d. «С какого раза начать голосовой вызов» — количество звуковых сигналов, после которых начнутся голосовые вызовы.



**Прим.:**

Доступно только при включенном режиме «Смешанный режим».

- e. «Количество повторений после первого вызова» — количество звуковых или голосовых вызовов после первого.
- f. «Интервал между повторениями вызовов».
- g. «Количество отображений позиций в ожидании» — максимальное количество позиций в ожидании вызова на точку обслуживания.
- h. «Максимальное время ожидания для показа» — время (в секундах), после которого позиция исчезнет с экрана вызова.

6. При необходимости включите отображение информации о позиции:

- a. «Показывать имя и первую букву фамилии».
- b. «Показывать фамилию».
- c. «Показывать код брони».

7. Включите опцию «Отображать номер талона», чтобы на экране вызова у позиций, которые были созданы через терминал, показывался номер талона.

8. При необходимости отключите использование соединения SignalR.

9. Включите опцию «Отключить визуальные эффекты для улучшения производительности», чтобы включить экран вызова в упрощенном режиме без анимаций.

10. При необходимости отключите отображение логотипа в правом нижнем углу экрана.

11. Настройте отображение индивидуального логотипа:

- a. Включите опцию «Отображать индивидуальный логотип», чтобы изменить стандартный логотип ВнеОчереди.
- b. Загрузите файл в поле «Логотип».

**Прим.:**

- Поддерживаемые форматы: SVG, PNG, JPG.
- Ограничение веса файла: 10 Мб.
- Ограничение разрешения файла: нет.
- Максимальное соотношение сторон: 16:9 (при превышении файл автоматически масштабируется в 16:9)

12. Укажите в поле «Увеличение» коэффициент увеличения текста на экране вызова. По умолчанию – 1.
13. Включите «Объединение очередей» и укажите заголовок, если нужно объединить все позиции из двух и более очередей в один список.
14. Выберите места и очереди, в которых нужно отслеживать позиции для экрана вызова.
15. Нажмите «Сохранить».
- Результат шага:** откроется страница «Терминалы» с добавленным терминалом.
16. Включите терминал для начала его работы.

**Подсказка:**

Получить ссылку на терминал типа «Экран вызова» можно в блоке «Ссылки» на странице терминала.

## 11.2.2. Веб-терминал

Чтобы создать и подключить терминал типа «Веб-терминал»:

1. На главной странице перейдите на страницу «Терминалы».
2. Нажмите «+».
3. Выберите тип терминала – «Веб-терминал».

Тип терминала

Экран вызова  Веб-терминал

Название  
Тестовый Веб-терминал  
21/100 символов

Краткое название  
demo\_terminal\_web

Отображаемое название •  
Отображаемое название  
0/100 символов

Разрешение экрана по высоте  
1080 пикселей

Разрешение экрана по ширине  
1920 пикселей

Показывать финальный экран с информацией о записи

Автоматически скрывать после показа

Время показа финального экрана •  
Время показа финального экрана

Поле является обязательным

Начинать бронирование с  
hh:mm

Оборудование

Термопринтер

Места •  
Нет выбранных мест

Тестовое место

Страница создания терминала типа «Веб-терминал»

4. Заполните следующие поля:

- a. «Название» – будет отображаться в списке терминалов.
  - b. «Краткое название».
  - c. «Отображаемое название» – название, которое будет отображаться на странице терминала.
  - d. «Разрешение экрана по высоте» и «Разрешение экрана по ширине» – используются для определения размера экрана терминала.
  - e. «Начинать бронирование с» – время, с которого доступна запись через терминал.
5. Чтобы включить экран с информацией после записи через терминал:
- a. Включите опцию «Показывать финальный экран с информацией о записи».
- Результат шага:** появится опция «Автоматически скрывать после показа».
- b. Чтобы финальный экран закрывался автоматически спустя время, включите опцию «Автоматически скрывать после показа» и укажите время показа финального экрана в секундах в появившемся ниже поле.

**Прим.:**

Для изменения текста на финальном экране отредактируйте шаблон сообщения «Поздравления с присоединением к очереди через терминал», подробнее см. в разделе [Изменение шаблонов сообщений \( 213\)](#).

6. При необходимости включите возможность печати бумажных билетов:
- a. В блоке настроек «Оборудование» включите опцию «Термопринтер».
  - b. Укажите максимальную вместимость билетов.
  - c. Укажите количество билетов, после которого будет уведомление.
7. Выберите места и очереди, в которых нужно отслеживать позиции для экрана вызова.
8. Нажмите «Сохранить».
- Результат шага:** откроется страница «Терминалы» с добавленным терминалом.
9. Включите терминал для начала его работы.

**Подсказка:**

Ссылка на терминал типа «Веб-терминал» выглядит следующим образом:

```
https://<ваш домен>/terminal/?terminalId=GUID&languages=ru
```

Чтобы добавить клиенту возможность проверить свою запись и отметиться в офисе (действие «На месте»), используйте следующую ссылку:

```
https://<ваш домен>/terminal/?terminalId=GUID&languages=ru&mfcActions=true
```

GUID – это идентификатор терминала, который можно найти на странице терминала.

Подробное описание других параметров ссылки см. в разделе [Ссылка на терминал типа «Веб-терминал» \( 250\)](#).

# 12. Управление отчетами и выгрузка данных

В этом разделе:

- [Выгрузка данных места \( 200\)](#)
- [Создание отчета по нескольким местам \( 201\)](#)

## 12.1. Выгрузка данных места



### Важное замечание:

Чтобы выгружать данные места, включите модуль «Выгрузка данных» при создании или редактировании места. Подробнее см. шаг [5 \( 41\)](#) в разделе [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#).

ВнеОчереди собирает данные при взаимодействии с местом и очередью и позволяет выгрузить отчеты в формате XLSX для их дальнейшего анализа.

Каждый тип отчета имеет разные колонки и информацию в таблице. Например, отчет типа «Перераздача записей» содержит следующие колонки:

- «Офис».
- «Очередь».
- «Дата».
- «Время».
- «Ресурсы».
- «Записи».
- «Последнее создание».
- «Список записей».

Помимо этого, отчет содержит данные об его авторе, дату и время создания отчета.

Чтобы выгрузить данные места:

1. С главной страницы или на странице «Места» откройте нужное место.
2. Перейдите на страницу «Выгрузка данных».

Интерфейс страницы «Выгрузка данных»

3. Выберите тип отчета.



#### Прим.:

Типы отчетов программируются во ВнеОчереди и их невозможно создать, используя интерфейс административной панели ВнеОчереди.

4. Выберите очередь, для которой нужно создать отчет.

5. Выберите промежуток дат, за который нужно выгрузить отчет.

6. Нажмите «Экспортировать».

**Результат шага:** начнется скачивание файла формата XLSX с отчетом.

## 12.2. Создание отчета по нескольким местам



#### Важное замечание:

Чтобы создавать и скачивать отчеты, пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Отчеты"».

Подробнее о правах пользователей см. в разделе [Права доступа \(25\)](#).

Отчет – это файл формата XLSX с выгрузкой различных данных за определенный промежуток времени. Отчет может формироваться для конкретного места (подробнее см. в разделе [Выгрузка данных места \(200\)](#)) или сразу для нескольких мест в одной организации.

Чтобы создать и скачать отчет:

1. С главной страницы административной панели ВнеОчереди перейдите на страницу «Отчеты».

**Результат шага:** откроется страница «Отчеты» со списком созданных ранее отчетов.

Скриншот страницы «Отчеты» с двумя отчетами:

- «Демо Документация» (13 ноября в 11:56) с кнопкой «СКАЧАТЬ»
- «Демо Документация 2» (13 ноября в 16:01) с кнопкой «СКАЧАТЬ»

Страница «Отчеты»

2. Нажмите «+» в верхней части страницы.

**Результат шага:** откроется страница создания отчета.

Скриншот страницы создания нового отчета:

- Левая колонка: «Новый отчет» (с ссылкой «Назад»), «Параметры отчета» (с информацией о количестве полей), «Выбор очередей» (с информацией о количестве полей).
- Правая колонка: поля для ввода «Название» (с подсказкой «Введите название»), «Организация» (с выпадающим списком), «Тип отчета» (с выпадающим списком).

Страница создания отчета

3. Во вкладке «Параметры отчета» заполните следующие поля:

- «Название отчета» – будет отображаться в списке отчетов на странице «Отчеты».
- «Организация» – выберите организацию, по местам которой нужно сделать отчет. На выбор будут представлены только те организации, к которым у вас есть доступ.
- «Тип отчета» – выберите один из типов отчета. От типа отчета зависит то, какие данные будут выгружаться.

**Результат шага:** после выбора типа отчета появятся поля выбора промежутка даты.

- «Дата от» и «Дата до» – промежуток, за который нужно выгрузить данные в отчете.

4. Во вкладке «Выбор очередей» выберите нужные места и очереди в них. Для удобства можно воспользоваться строкой поиска. Выбранные очереди для создания отчета отобразятся снизу.

5. Нажмите «Сформировать».

**Результат шага:** откроется страница со списком отчетов. Появится только что созданный отчет в статусе «Формируется».

The screenshot shows the 'Reports' page in the VneOcheredi application. At the top, there is a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and 'Главная > Отчеты'. On the right side of the header, it shows 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user icon. Below the header is a search bar with a placeholder 'Поиск' and a clear button 'X'. A plus sign '+' is located to the left of the search bar. The main content area displays three report entries in a card format:

- Демо Документация  
13 ноября в 11:56  
Готово [СКАЧАТЬ](#)
- Демо Документация 2  
13 ноября в 16:01  
Готово [СКАЧАТЬ](#)
- Отчет за 15.10.2024  
14 ноября в 17:11  
Формируется [СКАЧАТЬ](#)

Страница «Отчеты» с добавленным отчетом

6. Дождитесь, когда отчет сформируется. После этого у него изменится статус на «Готово». Нажмите «Скачать», чтобы сохранить файл отчета в формате XLSX.

# 13. Поиск и просмотр записей в журнале

В этом разделе:

- [Поиск записи в журнале \( 204\)](#)
- [Просмотр записи в журнале \( 205\)](#)

## 13.1. Поиск записи в журнале

Система хранит историю всех записей клиентов в очередь, технических перерывов и предварительных записей по каждому месту и очереди. В каждой записи журнала есть история действий по ней с указанием времени и даты, подробнее об информации в записи журнала см. в разделе [Просмотр записи в журнале \( 205\)](#).



### Важное замечание:

Чтобы просматривать журнал, пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Выгрузка данных" и "Журнал"». Подробнее о правах пользователей см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы найти запись в журнале:

1. На главной странице перейдите на страницу «Журнал».

**Результат шага:** откроется страница журнала.

Страница «Журнал»

2. Задайте условия поиска:

- В поле «Поиск» условиями могут быть персональные данные клиента или сотрудника, код бронирования, номер записи в журнале и т.д.
- В полях «Место» и «Очередь» указывается, где была запись клиента или сотрудника.
- В полях «Дата от» и «Дата до» указывается промежуток дат записи клиентов или сотрудников.

3. Нажмите «Найти».

**Результат шага:** отобразится список записей в журнале, удовлетворяющий критериям поиска.

## 13.2. Просмотр записи в журнале

Каждая запись журнала содержит информацию о клиенте, системную информацию о записи, аудиозаписи, историю действий над позицией.

Воспользуйтесь поиском записи, подробнее см. в разделе [Поиск записи в журнале \( 204\)](#).

Демо Документация  
Физические лица  
12949900

Иван Антонович Киреев  
+7995464-87-51 kireev1574@mail.ru 6462140

Получение готового результата  
1

Аудиозаписи

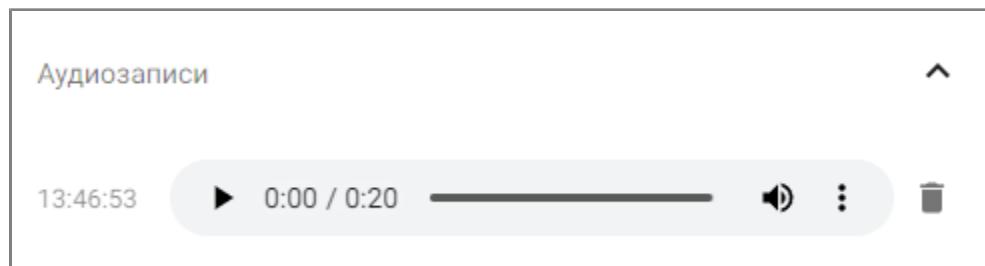
24 янв. 13:46:33	<b>+</b>	Присоединен к очереди с бэкофиса оператором Демо Тестовый Документация
13:46:38	<b>+</b>	Вызван на 73 минут заранее к точке обслуживания «Окно 01» оператором Демо Тестовый Документация
13:46:42		Обслуживание начато оператором Демо Тестовый Документация après
13:47:03	<b>+</b>	Обслуживание закончено оператором Демо Тестовый Документация après

### Запись в журнале

Запись в журнале содержит следующую информацию:

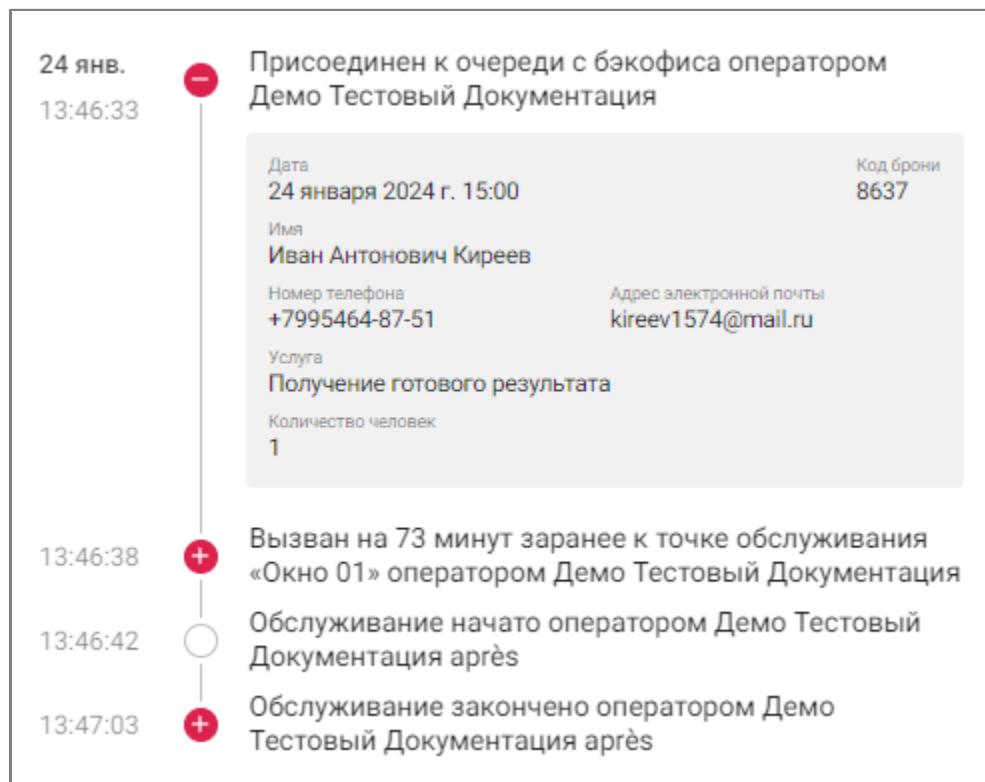
- Тип записи:
  - – Предварительная запись, бронирование.
  - – Запись из мобильного приложения.
  - – Запись с терминала или сотрудником очереди.
  - – Техническая услуга.
- Идентификатор записи, располагается под иконкой типа записи. Пример на рисунке – 12949900.
- Название места и очереди, располагаются в верхней части записи.
- Информация о клиенте:

-  – ФИО клиента.
-  – Номер телефона.
-  – Электронная почта.
-  – Идентификатор клиента.
-  – Выбранные услуги, если имеются.
-  – Количество (человек, пакетов документов).
-  – Комментарий оператора.
- Аудиозаписи, если они были включены для очереди и точки обслуживания.



Блок «Аудиозаписи» в журнале

- История действий позиции. При нажатии на «» откроется дополнительная информация действия.



История действий позиции

# 14. Управление рекламными кампаниями и баннерами

Система позволяет настраивать рекламу, которая отображается на терминалах. Рекламные баннеры, которые выводятся на экран, настраиваются в рекламной кампании.

В этом разделе:

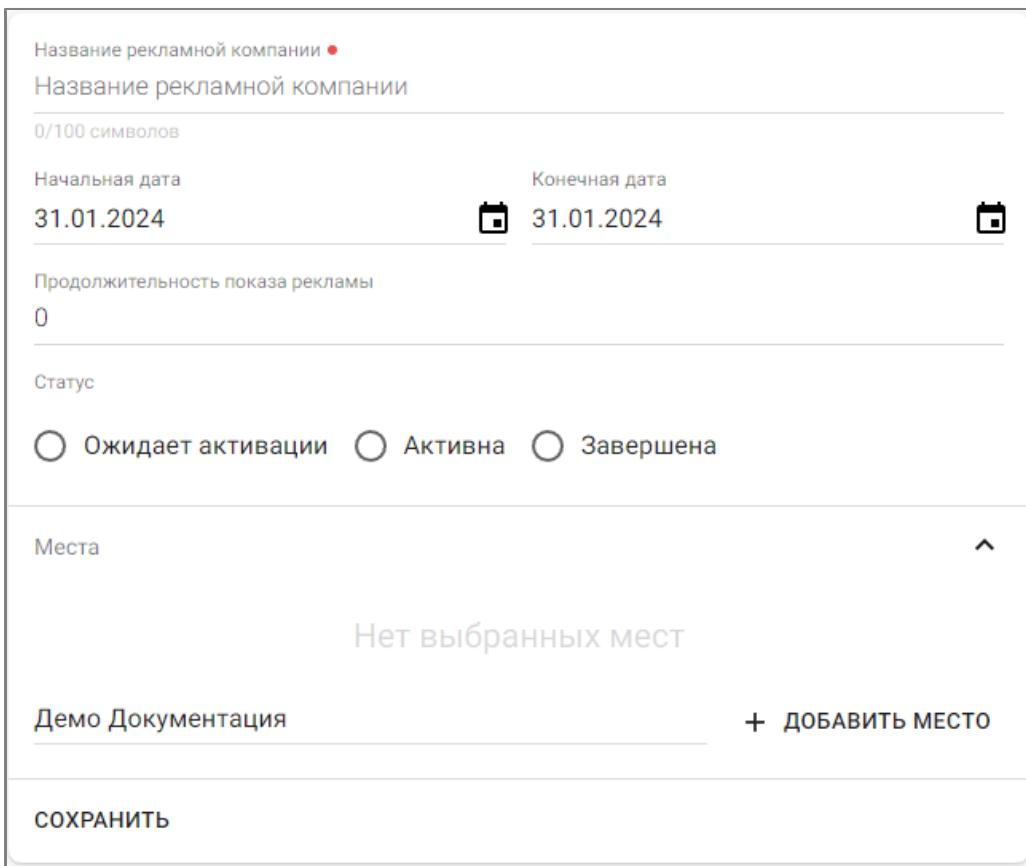
- [Создание рекламной кампании \( 207\)](#)
- [Добавление рекламных баннеров \( 208\)](#)

## 14.1. Создание рекламной кампании

Для подключения рекламы к терминалам места или в мобильное приложение нужно создать рекламную кампанию, которая имеет срок показа рекламы, продолжительность показа, привязку к одному или нескольким местам и рекламные баннеры разного типа. Подробнее о добавлении рекламных баннеров в кампанию см. в разделе [Добавление рекламных баннеров \( 208\)](#).

Чтобы создать рекламную кампанию:

1. На главной странице перейдите на страницу «Реклама».
2. Нажмите «».



The screenshot shows the 'Create Advertising Campaign' form. It includes fields for campaign name, start date (31.01.2024), end date (31.01.2024), duration (0), status (Active), and location selection. The location section displays a message 'Нет выбранных мест' (No locations selected) and a 'Добавить место' (Add location) button. A 'Сохранить' (Save) button is at the bottom.

Название рекламной компании ●  
Название рекламной компании  
0/100 символов  
Начальная дата 31.01.2024 Конечная дата 31.01.2024  
Продолжительность показа рекламы 0  
Статус  
 Ожидает активации  Активна  Завершена  
Места  
Нет выбранных мест  
+ ДОБАВИТЬ МЕСТО  
СОХРАНИТЬ

Страница создания рекламной кампании

3. Введите название рекламной кампании, оно будет отображаться на странице «Реклама».

4. Укажите начальную и конечную даты рекламной кампании. Реклама будет активна только в этом промежутке.
  5. Укажите продолжительность показа рекламы в секундах. Этот параметр определяет продолжительность показа каждого рекламного баннера, если у него не указана своя продолжительность.
  6. При необходимости выберите статус рекламной кампании. Статус по умолчанию – «Ожидает активации».
  7. Выберите места, где будет показываться реклама.
  8. Нажмите «Сохранить».
- Результат шага:** откроется страница «Реклама» с добавленной рекламной кампанией.
9. Добавьте рекламные баннеры, подробнее см. в разделе [Добавление рекламных баннеров \(208\)](#).

## 14.2. Добавление рекламных баннеров

После создания рекламной кампании нужно добавить рекламные баннеры, которые будут отображаться на терминалах типа «Экран вызова» и в мобильном приложении.

В Системе предусмотрено добавление рекламных баннеров нескольких типов:

- Изображение – статичное изображение.
- Видео – есть возможность настройки громкости звука и ограничения продолжительности. Доступно только для терминалов типа «Экран вызова».
- Текст – текстовый фрагмент, поддерживает HTML разметку.
- Ссылка на веб-фрейм – ссылка на веб-страницу или страницу с любым контентом, например ссылка на видео со сторонних платформ. Доступно только для мобильного приложения.

Чтобы добавить баннер в рекламную кампанию:

1. На главной странице перейдите на страницу «Реклама» и выберите нужную рекламную кампанию.

**Результат шага:** откроется страница с информацией о рекламной кампании.

The screenshot shows a user interface for managing advertisements. At the top, there's a red header bar with the text 'ВнеКоридор' and navigation links: 'Главная', 'Рекламные кампании', and 'Демо Документация'. On the right side of the header, it shows 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user profile icon. The main content area displays a single campaign entry in a card format. The card contains the following information:

- Название:** Демо Документация
- Период:** 06.05.2024 - 06.05.2027
- Продолжительность показа рекламы:** 10 секунд
- Статус:** Запущена
- Места:** (dropdown menu)

Below the card, there's a button labeled 'РЕДАКТИРОВАТЬ' with a pencil icon, followed by the text 'Обновил Алексей Ворсин 12.09.2024, 12:42'. At the bottom of the card, there's a small placeholder image with a letter 'A' and a circular icon with the number '1', both enclosed in a light gray box. Below this box, the text 'РЕКЛАМНЫЕ БАННЕРЫ' is visible.

Страница рекламной кампании

2. Перейдите на страницу «Рекламные баннеры».

**Результат шага:** откроется страница со списком рекламных баннеров.

The screenshot shows a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and a user profile icon. Below the header, there's a navigation menu with 'Демо Документация > Объявления'. On the right side of the header, it says 'UTC+05:00 Алексей Ворсин'. The main content area displays a list of two banners: 'Вакансия "Инженер"' and 'Промо Сентябрь 24', each with a small circular icon next to it.

Страница со списком рекламных баннеров кампании

3. Нажмите «».

Название рекламного баннера •  
Название рекламного баннера

Тип  
 Изображение  Видео  Текст  Ссылка на веб-фрейм

Изображение (максимальный размер 10 Мб) •

Переход по ссылке при нажатии

Мобильное приложение

Экран вызова

Продолжительность показа баннера  
 Продолжительность показа баннера

Показывать для любого языка  

 English   French   Spanish   Chinese   Japanese   Italian   German  

 Russian   Tahitian

Задать период показа рекламного баннера

Отображать в заданные часы

**СОХРАНИТЬ**

Страница создания рекламного баннера

4. Введите название рекламного баннера, оно будет отображаться на странице «Рекламные баннеры».
5. Выберите тип рекламного баннера и загрузите или укажите контент:
  - a. «Изображение» – графический файл форматов PNG, JPG и других, максимальный размер – 10Мб.  
Можно указать ссылку, по которой произойдет переход при нажатии на рекламный баннер.
  - b. «Видео» – видеофайлы формата MP4 или ссылка на видео, максимальный размер – 100Мб. Можно настроить громкость видео и его скорость воспроизведения. Доступно только для терминала типа «Экран вызова».

- c. «Текст» – текстовый фрагмент, есть поддержка HTML разметки, максимальное число символов – 1000.
  - d. «Ссылка на веб-фрейм» – URL ссылка на веб-страницу для встраивания в мобильном приложении. Веб-страница для рекламного баннера этого типа будет открываться внутри мобильного приложения как в браузере. Доступно только для мобильного приложения.
6. Чтобы рекламный баннер отображался в мобильном приложении:
- a. Включите опцию «Мобильное приложение».
  - b. Выберите условия отображения рекламного баннера в мобильном приложении: после окончания бронирования, вызова на точку обслуживания, начала обслуживания или окончания обслуживания.

**Прим.:**

Отображение рекламных баннеров в мобильном приложении доступно только для типов «Изображение», «Текст» и «Ссылка на веб-фрейм».

7. Чтобы рекламный баннер отображался на терминале типа «Экран вызова»:

- a. Включите опцию «Экран вызова».
- b. Укажите ориентацию экрана, на которой должен показываться баннер: любая, горизонтальная или вертикальная.

**Прим.:**

Отображение рекламных баннеров в мобильном приложении доступно только для типов «Изображение», «Видео» и «Текст».

8. При необходимости укажите продолжительность показа баннера, иначе будет использоваться продолжительность показа рекламы, указанная в настройках рекламной кампании, подробнее см. шаг 5 ([208](#)) в разделе [Создание рекламной кампании \(207\)](#).
9. Включите опцию «Использовать заданную продолжительность для показа видеоролика», если нужно ограничить продолжительность показа видеоролика.

**Прим.:**

Опция доступна только для баннера типа «Видео».

10. Выберите языки, для которых нужно показывать баннер, или включите «Показывать для любого языка».
11. При необходимости задайте даты периода показа рекламного баннера, если он не совпадает с периодом рекламной кампании.
12. При необходимости укажите часы для показа рекламного баннера:
- a. Включите опцию «Отображать в заданные часы».
  - b. В появившемся ниже поле нажмите «+».
  - c. Укажите время начала и конца интервала.
  - d. Добавьте другие интервалы аналогичным образом.
13. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница «Рекламные баннеры» с добавленным баннером.



**Подсказка:**

Для изменения порядка показа баннеров нажмите «» и переместите баннеры в нужном порядке.



**Неполадка:**

Если рекламный баннер типа «Видео» не запускается автоматически или у него отсутствует звук, добавьте разрешение «Звук» в настройках браузера на устройстве, которое воспроизводит баннер.

Подробнее о решении проблемы см. в разделе [Решение проблемы со звуком и автозапуском баннера типа «Видео» \( 237\)](#).

# 15. Настройка шаблонов сообщений

В этом разделе:

- [Изменение шаблонов сообщений \( 213\)](#)
- [Типы шаблонов сообщений \( 215\)](#)
- [Переменные и условные конструкции в шаблонах сообщений \( 224\)](#)

## 15.1. Изменение шаблонов сообщений



### Важное замечание:

Чтобы настраивать этот модуль, включите его при создании или редактировании места. Подробнее см. шаг 5 ( 41) в разделе [Создание, настройка и удаление места \( 37\)](#).



### Важное замечание:

Настраивать шаблоны сообщений можно только пользователям с правом доступа «Доступ к разделу "Шаблоны сообщений"» для настройки шаблонов сообщений очереди или места. Для настройки глобальных шаблонов сообщений пользователь должен быть системным администратором. Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Шаблоны сообщений – это заготовки текста с возможностью использовать переменные и условные конструкции. Шаблоны используются для отображения текста в разных местах, например для текста отправляемого письма на почту клиента или сообщения SMS при записи в очередь, текста бумажного талона, текста всплывающих окон в мобильном приложении и т.д.

Настраивать шаблоны сообщений можно глобально, для всего места или для конкретной очереди. Если шаблон сообщения для очереди отличается от глобального шаблона или шаблона для места, то используется будет шаблон сообщения для очереди.

Чтобы изменить шаблон сообщения:

1. Выберите, для чего будет использоваться шаблон, и перейдите на нужную страницу:
  - а. Глобальные шаблоны – с главной страницы ВнеКлерки перейдите на страницу «Глобальные шаблоны сообщений».
  - б. Шаблоны места – на главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Шаблоны сообщений места».
  - с. Шаблоны очереди – на главной странице или на странице «Места» выберите место и перейдите на страницу «Очереди» → выбранная очередь → страница «Шаблоны сообщений».

**Результат шага:** откроется страница настройки шаблонов сообщений.

Язык  
Russian

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  
Текст

**СОХРАНИТЬ РОДИТЕЛЬСКИЙ ШАБЛОН**

Родительский шаблон

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

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

**ПРИМЕНИТЬ К ТЕКУЩЕМУ**

Страница настройки шаблонов сообщений очереди

2. В верхнем левом углу выберите язык шаблонов. В зависимости от языка интерфейса клиента, терминала или пользователя административной панели будут использоваться шаблоны разных языков.
3. Выберите шаблон сообщения в одном из типов сообщений. Описание всех шаблонов сообщений см. в разделе [Типы шаблонов сообщений \( 215 \)](#).

**Результат шага:** справа появится текст шаблона сообщения и текст родительского шаблона, если он присутствует.

**Текст**

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

**СОХРАНИТЬ РОДИТЕЛЬСКИЙ ШАБЛОН**

---

Родительский шаблон

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

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

**ПРИМЕНИТЬ К ТЕКУЩЕМУ**

Текст шаблона сообщения «Голосовой вызов» и его родительский шаблон

4. Чтобы сделать шаблон на основе родительского шаблона сообщения:

a. Чтобы посмотреть родительский шаблон, под полем «Текст» нажмите «Родительский шаблон».

Родительский шаблон будет недоступен, если он пустой или если вы настраиваете глобальный шаблон.

**Результат шага:** снизу появится текст родительского шаблона.

b. Нажмите «Применить к текущему».

**Результат шага:** текст родительского шаблона вставится в поле для ввода текста настраиваемого шаблона сообщения.

5. Введите или измените текст шаблона в поле «Текст».



#### Прим.:

Шаблоны сообщений поддерживают использование переменных и условных конструкций. Нажмите

«<>», чтобы открыть список всех переменных. Подробнее о переменных и условных конструкциях в шаблонах см. в разделе [Переменные и условные конструкции в шаблонах сообщений \( 224\)](#).

6. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Сообщение успешно обновлено».

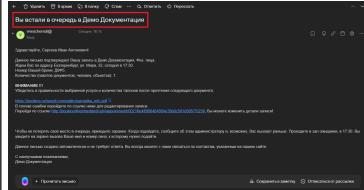
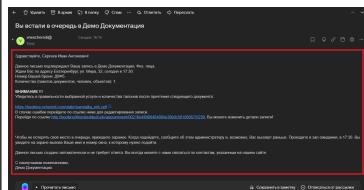
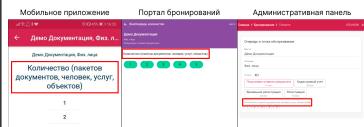
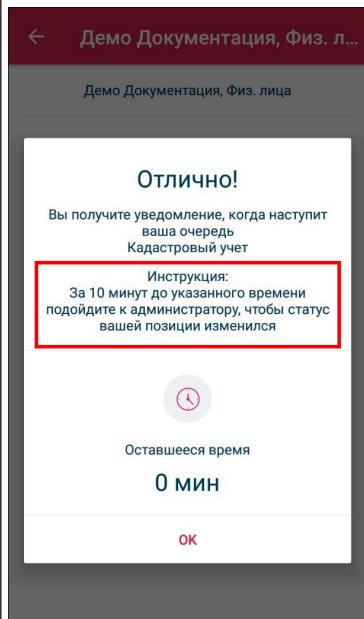
## 15.2. Типы шаблонов сообщений

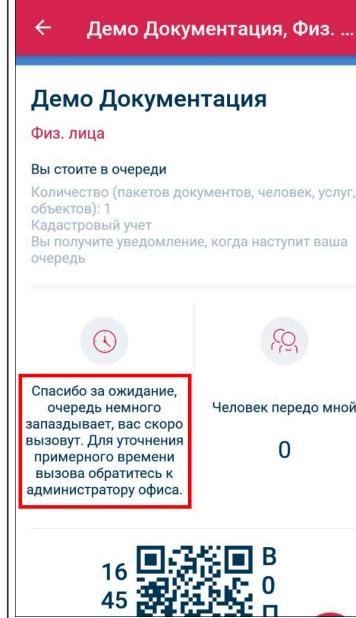
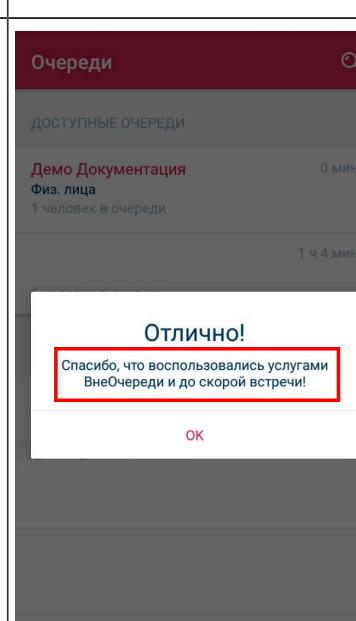
В этом разделе приведено описание и место использования шаблонов сообщений по разным типам:

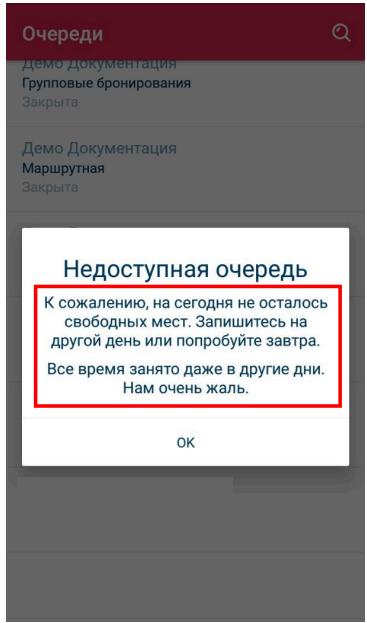
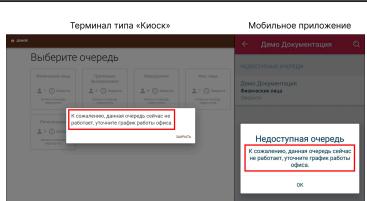
- [Общие \( 216\)](#)
- [Предварительные записи \( 218\)](#)

- Мобильное приложение ( 221)
- Другие ( 223)

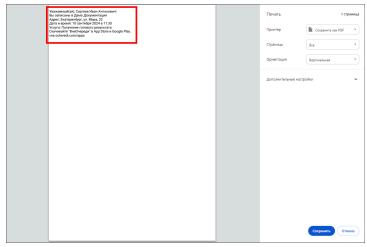
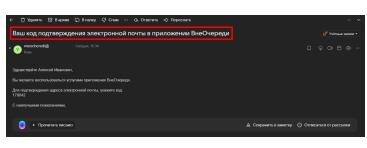
### 15.2.1. Общие

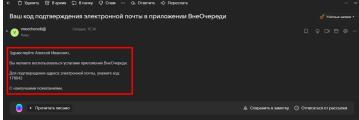
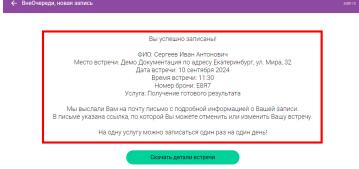
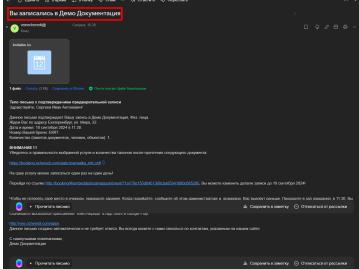
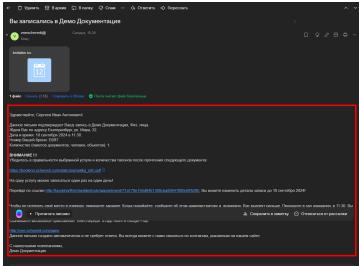
Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Тема письма с подтверждением записи на сегодня	Отображается в теме письма клиенту при записи на сегодняшний день (не живая очередь)	
Тело письма с подтверждением записи на сегодня	Отображается в теле письма клиенту при записи на сегодняшний день (не живая очередь)	
Текст с просьбой указать количество участников	Отображается в мобильном приложении/портале бронирований/терминале типа «Веб-терминал» на этапе выбора количества участников. Также отображается на экране текущей встречи в верхней части в мобильном приложении и на странице «Бронирования» в административной панели во время создания предварительной записи	
Советы после присоединения к очереди	Отображается в мобильном приложении после успешной записи в очередь	

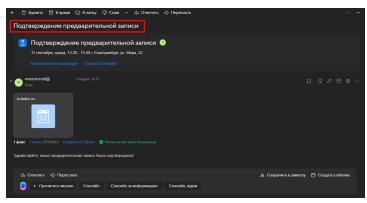
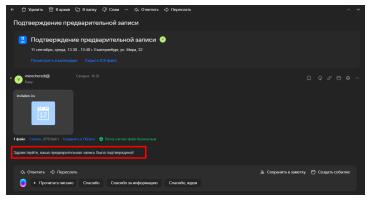
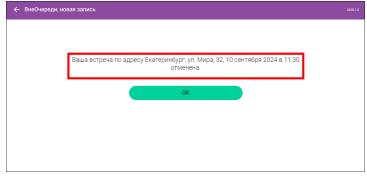
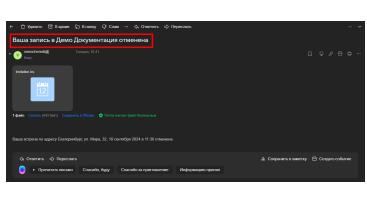
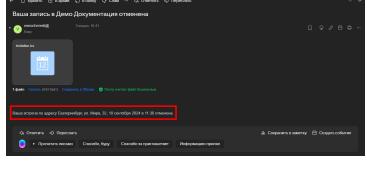
Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Текст ожидания в ноль минут	Отображается в мобильном приложении на экране текущей встречи, когда примерное время ожидания истекло (равно 0 минут, после времени предварительной записи, когда очередь опаздывает)	 <p>← Демо Документация, Физ. лица</p> <h3>Демо Документация</h3> <p>Физ. лица</p> <p>Вы стоите в очереди</p> <p>Количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов): 1</p> <p>Кадастровый учет</p> <p>Вы получите уведомление, когда наступит ваша очередь</p> <p>🕒 Человек передо мной 0</p> <p>Спасибо за ожидание, очередь немного запаздывает, вас скоро вызовут. Для уточнения примерного времени вызова обратитесь к администратору офиса.</p> <p>16 45 QR В 0 П</p>
Поздравление с окончанием обслуживания	Отображается в мобильном приложении после окончания обслуживания (или если позиция была удалена)	 <p>Очереди</p> <p>ДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ</p> <p>Демо Документация</p> <p>Физ. лица</p> <p>1 человек в очереди</p> <p>1 ч 4 мин</p> <p>Отлично!</p> <p>Спасибо, что воспользовались услугами ВнеОчереди и до скорой встречи!</p> <p>OK</p>

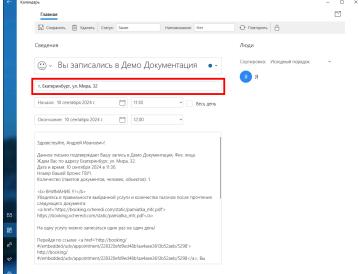
Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Уведомление о перегруженности очереди	Отображается при нажатии на очередь в <b>мобильном приложении</b> на очередь, которая сейчас работает, но все слоты для записи уже заняты	 <p><b>Недоступная очередь</b> К сожалению, на сегодня не осталось свободных мест. Запишитесь на другой день или попробуйте завтра. Все время занято даже в другие дни. Нам очень жаль.</p>
Уведомление о том, что очередь закрыта	Отображается при нажатии на очередь в <b>терминале типа «Веб-терминал»</b> или в <b>мобильном приложении</b> на очередь, которая сейчас не работает	 <p><b>Терминал типа «Киоск»</b> Выберите очередь К сожалению, данная очередь не работает, уточните график работы офиса</p> <p><b>Мобильное приложение</b> Недоступная очередь К сожалению, данная очередь сейчас не работает, уточните график работы офиса</p>

## 15.2.2. Предварительные записи

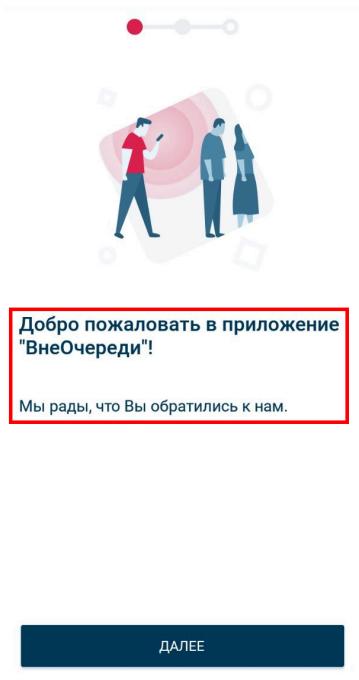
Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Резюме предварительной записи для печати	Отображается в версии для печати при нажатии сотрудником на кнопку «Печать» у карточки предварительной записи на странице «Бронирования»	
Verification code email subject	Отображается в теме письма клиенту после указания персональных данных клиента в мобильном приложении или на портале бронирований. Работает только если в настройках очереди в группе настроек «Бронирования на будущий день» включена опция «Печатать QR-код для подтверждения электронной почты в приложении ВнеКассы»	

<b>Название шаблона сообщения</b>	<b>Описание шаблона сообщения</b>	<b>Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)</b>
	щие дни» включена опция «Проверять электронный адрес кодом подтверждения»	
Verification code email body	Отображается в теле письма клиенту после указания персональных данных клиента в мобильном приложении или на портале бронирований. Работает только если в настройках очереди в группе настроек «Бронирования на будущие дни» включена опция «Проверять электронный адрес кодом подтверждения»	
Резюме предварительной записи	Отображается у клиента на финальной странице после записи через портал бронирований	
Тема письма с подтверждением предварительной записи	Отображается в теме письма клиенту после создания предварительной записи (бронирования)	
Тело письма с подтверждением предварительной записи	Отображается в теле письма клиенту после создания предварительной записи (бронирования)	
Тема письма с напоминанием о предварительной записи	Отображается в теме письма клиенту за N дней до встречи. Работает только если в настройках очереди в группе настроек «Бронирования на будущие дни» включена опция «Отправлять напоминание о бронировании по электронной по-	

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
	что» и указано «Отправлять напоминание за» равное N	
Тело письма с напоминанием о предварительной записи	Отображается в теле письма клиенту за N дней до встречи. Работает только если в настройках очереди в группе настроек «Бронирования на будущие дни» включена опция «Отправлять напоминание о бронировании по электронной почте» и указано «Отправлять напоминание за» равное N	
Тема письма с подтверждением предварительной записи	Отображается в теме письма клиенту после нажатия сотрудником на кнопку «Подтвердить» у карточки предварительной записи на странице «Бронирования»	
Тело письма с подтверждением предварительной записи	Отображается в теле письма клиенту после нажатия сотрудником на кнопку «Подтвердить» у карточки предварительной записи на странице «Бронирования»	
Резюме отмены предварительной записи	Отображается на странице портала бронирований после нажатия на кнопку «Отменить запись»	
Тема письма об отмене предварительной записи	Отображается в теме письма клиенту после удаления предварительной записи (бронирования) через административную панель или если клиент самостоятельно отменил запись	
Тело письма об отмене предварительной записи	Отображается в теле письма клиенту после удаления предварительной записи (бронирования) через административную панель или если клиент самостоятельно отменил запись. Также отображается в мобильном приложении во всплывающем окне после отмены клиентом предварительной записи	

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Адрес предварительной записи	Отображается в файле формата ICS в поле для указания места/адреса, который прикрепляется к письму при создании, подтверждении или отмене предварительной записи	

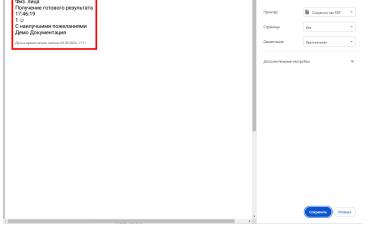
### 15.2.3. Мобильное приложение

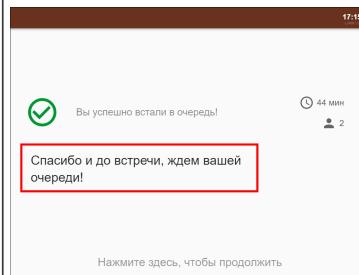
Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Руководство мобильного приложения экран 1	Отображается при первом запуске мобильного приложения	 <p>Добро пожаловать в приложение "ВнеОчереди"!</p> <p>Мы рады, что Вы обратились к нам.</p> <p>ДАЛЕЕ</p>

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Руководство мобильного приложения экран 2	Отображается при первом запуске мобильного приложения	 <p><b>Как это работает?</b></p> <p>Это приложение поможет Вам занять очередь в местах proximity (Для этого нам необходимо будет узнать Ваше местоположение). Ожидайте где угодно, проводите время с пользой, и в назначенное время вас позвут.</p> <p>Мы отправим Вам уведомление с напоминанием.</p> <p><b>ДАЛЕЕ</b></p>
Руководство мобильного приложения экран 3	Отображается при первом запуске мобильного приложения	 <p><b>Персональные данные</b></p> <p>Ваши персональные данные надежно защищены и хранятся с соблюдением всех правил, законов и мер предосторожности. В зависимости от правил организации, управляющей электронной очередью, Вы можете занять очередь анонимно или предоставляя необходимые для получения услуги сведения.</p> <p>Счастливого ожидания!</p> <p><b>НАЧАТЬ</b></p>

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Помощь с выбором способа записи в очередь	<p>Отображается в мобильном приложении во всплывающем окне при нажатии на кнопку «» на экране с выбором «Когда вы бы хотели подойти?»</p>	 <p>Добро пожаловать в электронную очередь МФЦ!</p> <p>Для того, чтобы записаться в живую очередь на текущий день, выберите опцию "СЕГОДНЯ К ОПРЕДЕЛЕННОМУ ВРЕМЕНИ". Для создания предварительной записи на будущий день выберите опцию "В ДРУГОЙ ДЕНЬ".</p> <p>На следующем шаге необходимо указать параметр "Количество", он влияет на то, какое время будет выделено оператору для оказания Вам услуги. В зависимости от услуги указывается количество объектов регистрации, или получаемых пособий, или пакетов документов, или объектов регистрации и т. п.</p> <p>МФЦ представляет более 300 услуг, если у вас есть сомнения по поводу того, на какую услугу необходимо записаться, пожалуйста не стесняйтесь, звоните в МФЦ.</p> <p>В один день, на одну услугу, можно записаться один раз.</p> <p>Вы не можете изменить свое ФИО или другие данные в профиле, если у вас есть хотя бы одна запись.</p>

#### 15.2.4. Другие

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Голосовой вызов	Воспроизводится голосом на терминале типа «Экран вызова», если у терминала установлен режим «Голосовой вызов» или «Смешанный режим»	
Бумажный билетик	Отображается на талоне при печати через терминал, либо если сотрудник нажал на кнопку «Печать» в карточке позиции	 <p>Бланк Фото: Альбина 17.06.19 Слангушкин показывает документы</p>

Название шаблона сообщения	Описание шаблона сообщения	Пример использования (нажмите на картинку, чтобы увеличить)
Поздравления с присоединением к очереди через терминал	Отображается на финальном экране терминала после записи через него. Работает если в настройках терминала включен параметр «Показывать финальный экран с информацией о записи»	

## 15.3. Переменные и условные конструкции в шаблонах сообщений

В этом разделе приведены переменные и пример использования условных конструкций в шаблонах сообщений. Подробнее о шаблонах сообщений см. в разделе [Изменение шаблонов сообщений \(213\)](#).

### 15.3.1. Переменные

Список всех переменных, которые используются в шаблонах сообщений, представлен в таблице ниже.

Название переменной	Описание
LineName	Название очереди
PlaceName	Название места
CheckpointName	Название точки обслуживания
EstimatedWaitingTime	Расчетное время ожидания
FirstName	Имя
LastName	Фамилия
CompanyName	Название компании
TimeRangeStart	Время начала обслуживания
TimeRangeEnd	Время конца обслуживания
ReservationCode	Код бронирования
Today	Дата сегодняшнего дня
Persons	Количество (человек, пакетов документов)
ServiceName	Название услуги
Comments	Комментарий
AppointmentDate	Дата встречи
AppointmentUpdateLink	Ссылка для редактирования или отмены встречи

Название переменной	Описание
PlaceAdress	Адрес места
PlaceCity	Город места
PlaceZipCode	Почтовый индекс места
BarCode	Штрихкод
Smiley	Смайл
Advertising	Реклама
QrCode	QR-код
LooseTurnTime	—
PeopleBeforeYou	Количество человек перед вами
Email	Адрес электронной почты
VerificationCode	Код подтверждения

### 15.3.2. Использование условных конструкций в шаблонах

Шаблоны сообщений поддерживают использование условных конструкций.

Для использования условных конструкций нужно использовать оператор `if`.

Ниже представлен пример использования:

```
{%- if ServiceName != 'Получение готового результата' -%}
Пожалуйста, подготовьте паспорт и перечень документов необходимый для выбранной услуги: "{{ServiceName}}"
Ознакомиться с перечнем документов можно по ссылке:
https://mfc66.ru/services
{%- endif -%}
```

В этом примере текст будет вставлен в шаблон только если название услуги (`ServiceName`) будет не «Получение готового результата».

# 16. Создание и редактирование переводов интерфейса

Для комфортного использования ВнеОчереди носителями разных языков предусмотрена возможность добавления переводов сообщений и элементов интерфейса на разные языки. В созданный перевод будет вставляться переведенный текст в зависимости от языка интерфейса пользователя.

В этом разделе:

- [Использование перевода \( 226\)](#)
- [Добавление перевода на странице «Переводы» \( 226\)](#)
- [Добавление перевода при помощи полей \( 229\)](#)
- [Редактирование и удаление перевода \( 230\)](#)

## 16.1. Использование перевода

Для комфорного использования ВнеОчереди носителями разных языков предусмотрена возможность добавления переводов сообщений и элементов интерфейса на разные языки. В созданный перевод будет вставляться переведенный текст в зависимости от языка интерфейса пользователя.

Переводы поддерживаются только в некоторых полях в административной панели ВнеОчереди. Справа от таких полей расположена кнопка .



Название  
[MfcOffice]  
11/100 символов

Поле ввода названия очереди с поддержкой использования переводов

Чтобы использовать перевод, введите в поле исходный текст перевода, вместо него будет подставлен текст в зависимости от языка. Исходный текст перевода можно найти на странице «Переводы» на главной странице.



### Прим.:

Если нужного перевода нет, воспользуйтесь одним из способов его создания. Подробнее см. в разделах:

- [Добавление перевода при помощи полей \( 229\)](#)
- [Добавление перевода на странице «Переводы» \( 226\)](#)

## 16.2. Добавление перевода на странице «Переводы»

На странице «Переводы» можно создавать переводы для определенной организации и просматривать уже созданные, чтобы отредактировать или удалить перевод.



### Важное замечание:

Чтобы просматривать список переводов, изменять, создавать или удалять их, пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Переводы"». Подробнее о правах пользователей см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Чтобы добавить перевод через страницу «Переводы»:

- С главной страницы перейдите на страницу «Переводы».

**Результат шага:** откроется страница со списком переводов.

[AfterJoinInstructions]  
Global

[AfterJoinInstructions]  
МФЦ

[AlertMeteo]  
Global

[AlertSecurityIssue]  
Global

[AlertSiteBlocked]  
Global

[AppointmentAddress]  
Global

[AppointmentCancellationMessage]  
Global

[AppointmentCancellationSubject]  
Global

Страница «Переводы»

- Нажмите «+».

**Результат шага:** откроется страница создания перевода.

Исходный текст ●

Исходный текст

Организация

+ ДОБАВИТЬ ПЕРЕВОД

СОХРАНИТЬ

Страница создания перевода

- В поле «Исходный текст» введите текст, который будет заменяться переводом в зависимости от языка.

**Подсказка:**

В качестве исходного текста лучше использовать не переведенную фразу, а переменную, на место которой будет вставлен перевод. Например, исходный текст «[UGMU]», вместо которого будут вставляться переводы:

- На русский – Уральский государственный медицинский университет
- На английский – Ural State Medical University

4. Выберите организацию из выпадающего списка. Перевод будет использоваться только для мест выбранной организации. Подробнее об организациях см. в разделе [Управление организациями](#) ( 99).

5. Добавьте переводы:

- a. Нажмите «Добавить перевод».

**Результат шага:** появится поле с выбором языка и текстом перевода.

Добавлен язык для перевода

- b. Из выпадающего списка выберите язык, на который нужно перевести исходный текст.
- c. Введите текст перевода.
- d. Добавьте переводы на другие языки аналогичным образом. Чтобы удалить лишние переводы, нажмите «».

6. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** откроется страница «Переводы» с добавленным переводом.

**Подсказка:**

Для использования перевода введите исходный текст перевода в поле, где есть такая возможность.

## 16.3. Добавление перевода при помощи полей



### Важное замечание:

Чтобы просматривать список переводов, изменять, создавать или удалять их, пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Переводы"». Подробнее о правах пользователей см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

Для быстрого создания и редактирования перевода можно использовать кнопку «» рядом с полем в административной панели ВнеОчереди.

Чтобы добавить перевод через кнопку рядом с полем, поддерживающим вставку переводов:

1. Заполните поле, для которого нужно добавить перевод.

Поле с возможностью добавления перевода



### Подсказка:

Для удобного дальнейшего поиска перевода в списке на странице «Переводы» в поле можно ввести исходный текст перевода, а затем настроить переводы на разные языки.

2. Нажмите «».

**Результат шага:** появится окно добавления перевода.

Окно добавления перевода

3. Задайте переводы на разные языки:

- a. Нажмите «Добавить перевод».

**Результат шага:** появится поле с выбором языка и текстом перевода.

**Переводы MfcOffice**

English	▼	MFC Office	<input type="button" value="⊖"/>
Russian	▼	Офис МФЦ	<input type="button" value="⊖"/>

ОТМЕНА ДОБАВИТЬ ПЕРЕВОД СОХРАНИТЬ

Добавление перевода на другой язык

- b. Из выпадающего списка выберите язык, на который нужно перевести исходный текст.
- c. Введите текст перевода.
- d. Добавьте переводы на другие языки аналогичным образом. Чтобы удалить лишние переводы, нажмите «

4. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** перевод будет создан и появится на странице «Переводы».

## 16.4. Редактирование и удаление перевода



### Важное замечание:

Чтобы просматривать список переводов, изменять, создавать или удалять их, пользователь должен обладать правом «Доступ к разделу "Переводы"». Подробнее о правах пользователей см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

В этом разделе:

- [Редактирование перевода \( 230\)](#)
- [Удаление перевода \( 232\)](#)

### 16.4.1. Редактирование перевода

Чтобы изменить текст перевода или добавить ему новый язык:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Переводы».

**Результат шага:** откроется страница со списком переводов.

ВнеОчереди Главная > Переводы

UTC+05:00 Алексей Ворсин

+ Все Поиск X

- [AfterJoinInstructions] Global
- [AfterJoinInstructions] МФЦ
- [AlertMeteo] Global
- [AlertSecurityIssue] Global
- [AlertSiteBlocked] Global
- [AppointmentAddress] Global
- [AppointmentCancellationMessage] Global
- [AppointmentCancellationSubject] Global

Страница «Переводы»

2. Выберите из списка нужный перевод и нажмите на него.

**Результат шага:** откроется страница редактирования перевода.

Исходный текст

[AlertMeteo]

Организация

Global

French	▼	Alerte meteo	⊖
English	▼	Weather conditions alert	⊖
Russian	▼	Оповещение о погодных условиях	⊖

+ ДОБАВИТЬ ПЕРЕВОД

СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ

Страница редактирования перевода

3. Отредактируйте перевод:

- a. Измените поле «Исходный текст» — текст, который будет заменяться переводом в зависимости от языка.



**Прим.:**

При изменении исходного текста перевода он перестанет работать в тех местах, где использовался исходный текст.



**Подсказка:**

В качестве исходного текста лучше использовать не переведенную фразу, а переменную, на место которой будет вставлен перевод. Например, исходный текст «[UGMU]», вместо которого будут вставляться переводы:

- На русский – Уральский государственный медицинский университет
- На английский – Ural State Medical University

- b. Измените переведенный текст на разные языки. При необходимости добавьте перевод на новый язык,

нажав на кнопку «Добавить перевод». Чтобы удалить лишние переводы, нажмите «».

4. Нажмите «Сохранить», чтобы применить изменения.

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Переводы успешно обновлены».

## 16.4.2. Удаление перевода

Чтобы удалить неиспользуемый перевод:

1. С главной страницы перейдите на страницу «Переводы».

**Результат шага:** откроется страница со списком переводов.

ВнеОчереди Главная > Переводы

UTC+05:00 Алексей Ворсин

+ Все Поиск X

- [AfterJoinInstructions] Global
- [AfterJoinInstructions] МФЦ
- [AlertMeteo] Global
- [AlertSecurityIssue] Global
- [AlertSiteBlocked] Global
- [AppointmentAddress] Global
- [AppointmentCancellationMessage] Global
- [AppointmentCancellationSubject] Global

Страница «Переводы»

2. Выберите из списка нужный перевод и нажмите на него.

**Результат шага:** откроется страница редактирования перевода.

Исходный текст  
[AlertMeteo]

Организация  
Global

French	Alerte meteo	⊖
English	Weather conditions alert	⊖
Russian	Оповещение о погодных условиях	⊖

+ ДОБАВИТЬ ПЕРЕВОД

СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ

Страница редактирования перевода

3. Нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Переводы успешно обновлены».

# 17. Справочная информация

В этом разделе:

- [Длительности по умолчанию в очереди \( 235\)](#)
- [Правила создания XLSX файла для импорта графика сотрудников \( 235\)](#)

## 17.1. Длительности по умолчанию в очереди

В таблице ниже перечислены длительности по умолчанию для очередей.

Название длительности	Значение по умолчанию
Среднее время обслуживания и продолжительности временного интервала предварительной записи	1800 секунд
Автоматический вызов участника до начала обслуживания за	180 секунд
Максимальное время ожидания участника на точке обслуживания	600 секунд
Удалить необслуженные позиции после	120 минут
Оповестить, когда время ожидания больше чем	600 минут
Оповестить, когда открыто больше 1 точки и время ожидания меньше чем	5 минут
Время сверх обслуживания	900 минут
Минимальная продолжительность обслуживания при открытии точки обслуживания	0 минут
Максимальная продолжительность обеденного перерыва	0 минут

## 17.2. Правила создания XLSX файла для импорта графика сотрудников

Перед импортом графика сотрудников нужно создать файл формата XLSX в соответствии со следующими правилами.

В XLSX файле каждая строка, начиная со второй, должна содержать данные в столбцах в следующем порядке:

1. «Название очереди» – краткое название очереди, указывается в настройках очереди, подробнее см. в разделе [Настройка основных параметров \( 59\)](#).
2. «Дата» – значение с числовым форматом «Дата».
3. «Начало работы» – значение с числовым форматом «Время».
4. «Конец работы» – значение с числовым форматом «Время».
5. «Начало перерыва» – значение с числовым форматом «Время».
6. «Конец перерыва» – значение с числовым форматом «Время».
7. «Количество точек обслуживания» – число.
8. «Комментарий» – текст.

9. «Окна» – точное название точек обслуживания, разделенные точкой с запятой.
10. «Услуги» – точное название услуг, разделенные точкой с запятой.

**Прим.:**

Первую строку файла можно оставить пустой или указать в ней для удобства названия столбцов с данными.

**Прим.:**

Значения в ячейках столбцов «Начало перерыва», «Конец перерыва», «Комментарий», «Окна» и «Услуги» можно оставить пустыми.

Пример правильных данных строк:

1. «Название очереди» – `demo_docs`
2. «Дата» – `18.11.2023`
3. «Начало работы» – `8:00:00`
4. «Конец работы» – `18:00:00`
5. «Начало перерыва» – `12:00:00`
6. «Конец перерыва» – `13:00:00`
7. «Количество точек обслуживания» – `2`
8. «Комментарий» – Измененный рабочий день
9. «Окна» – Окно 01; Окно 02;
10. «Услуги» – Тестирование;

Пример правильного заполнения файла XLSX приведен на картинке ниже. Его можно скачать, перейдя по [ссылке](#).

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	Название очереди	Дата	Начало работы	Конец работы	Начало перерыва	Конец перерыва	Количество точек обс	Комментарий	Окна	Услуги
2	demo_docs2	12.12.2023	8:00:00	20:00:00			2	Измененный рабочий день	Окно 01; Окно 02;	
3	demo_docs2	13.12.2023	8:00:00	20:00:00	12:00:00	12:30:00	1	Измененный рабочий день	Окно 01; Окно 02;	Получение готового результата;Регистрация временной прописки;
4	demo_docs2	14.12.2023	8:00:00	20:00:00			2	Измененный рабочий день	Окно 01;	Получение готового результата;
5	demo_docs2	15.12.2023	8:00:00	20:00:00	12:00:00	12:30:00	1	Измененный рабочий день	Окно 01; Окно 02;	
6	demo_docs2	16.12.2023	8:00:00	20:00:00			2	Измененный рабочий день	Окно 02;	Получение готового результата;
7										
8										

Пример графика сотрудников в файле XLSX

# 18. Часто задаваемые вопросы

В этом разделе приведены ответы на часто задаваемые вопросы и инструкции для решения частых проблем:

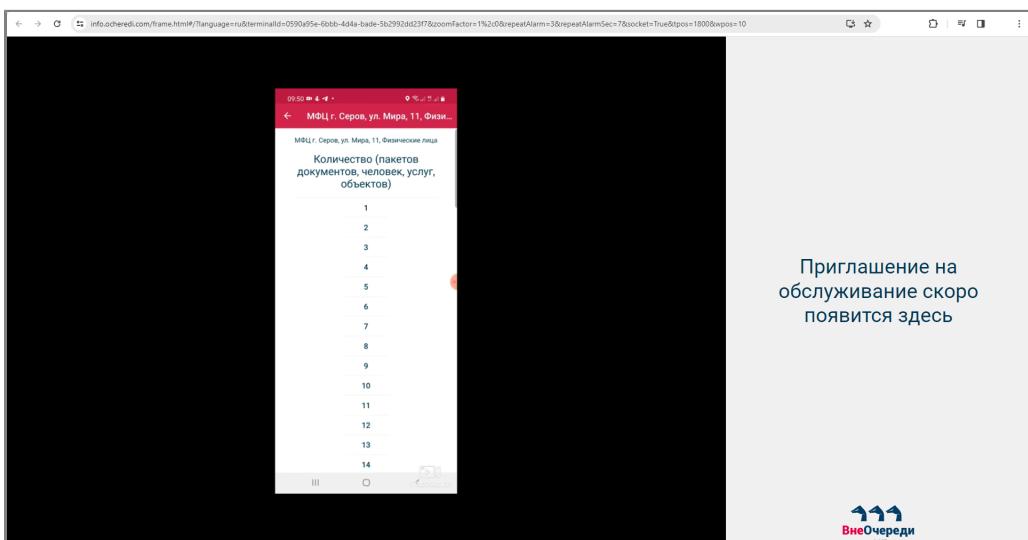
## 1. Решение проблемы со звуком и автозапуском баннера типа «Видео» ( 237)

### 18.1. Решение проблемы со звуком и автозапуском баннера типа «Видео»

Иногда на странице терминала «Экран вызова» рекламный баннер типа «Видео» с источником в виде ссылки, например на YouTube, может не запуститься автоматически или у него не будет звука. Для решения этой проблемы нужно настроить разрешения для сайта в браузере на устройстве, на котором открыта страница терминала.

Чтобы настроить разрешения сайта (на примере браузера Google Chrome):

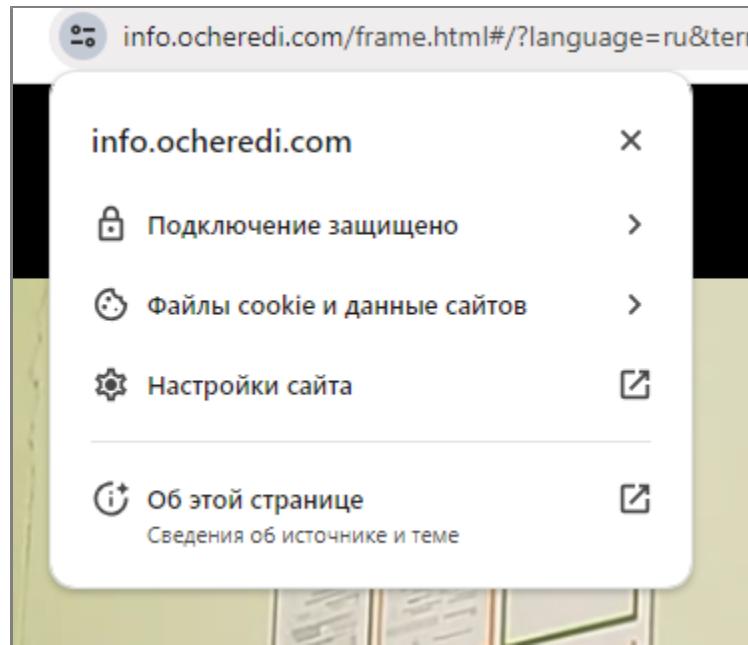
#### 1. Перейдите на страницу экрана вызова.



Страница экрана вызова

#### 2. Нажмите на кнопку информации о сайте. В Google Chrome – «».

**Результат шага:** откроется всплывающее окно с информацией о сайте.



Информация о сайте и ссылки для управления настройками сайта

3. Нажмите «Настройки сайта».

**Результат шага:** в другой вкладке браузера откроется страница управления разрешениями сайта.

Страница настройки разрешений сайта

4. Найдите разрешение «Звук» и выберите опцию «Разрешить».

5. Вернитесь на страницу экрана вызова и перезагрузите страницу, чтобы изменения вступили в силу.

**Результат шага:** теперь все рекламные баннеры типа «Видео» будут автоматически воспроизводиться со звуком.

# 19. Инструкции ВнеОчереди

В этом разделе:

- [Инструкция по настройке работы системы с использованием бумажных талонов \( 240\)](#)
- [Формирование ссылок ВнеОчереди \( 250\)](#)
- [Инструкция по включению аудиофиксации на точках обслуживания \( 261\)](#)
- [\[МФЦ\] Памятка для Администраторов зала \( 266\)](#)

## 19.1. Инструкция по настройке работы системы с использованием бумажных талонов

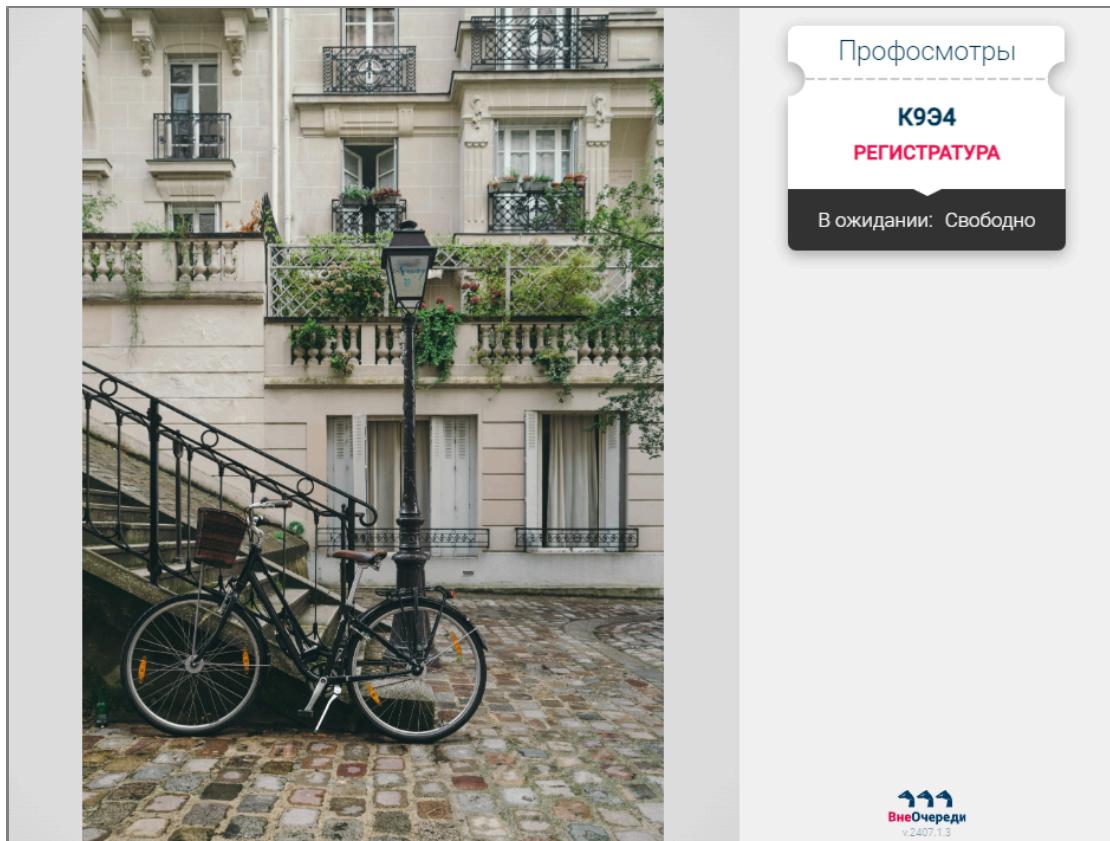
В этой инструкции рассмотрены необходимые действия для работы очереди с талонами и их печатью.

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.

The screenshot shows the 'VneOcheredi' software interface. At the top, there's a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and 'Регистратура > Мониторинг очереди'. To the right of the header are the time 'UTC+05:00 Алексей Ворсин' and a user profile icon. Below the header, there's a toolbar with a '+' button, a colon menu, and a status indicator '1 15 мин'. The main area is titled 'В работе' (In Progress) and contains a card for a client with ticket number K934. The card displays: 'Вызов автоматически в 16:25 - Регистратура, ожидается обслуживание в 16:28', 'Очередь K934 2 мин', '< 1 мин 15 мин', and 'Предварительный профосмотр'. Below this card, there's a section titled 'Предлагаем вызвать' (Offer to call) with a message 'Нет предложений' (No offers). The overall interface is clean and modern, designed for efficient queue management.

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 ([241](#))
- Включите отображение номеров талона для сотрудников в административной панели на странице мониторинга очереди ([242](#))
- Включите отображение номера талона на терминале типа «Экран вызова» ([245](#))
- Настройте терминал типа «Веб-терминал» для печати бумажного талона ([246](#))
- Настройте шаблоны сообщений для голосового вызова и текст для бумажных талонов ([247](#))
- Настройте печать талона на устройстве терминала ([249](#))

Ниже приведены подробные шаги для включения талонов в очередь, 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:

a. Перейдите в настройки параметров очереди → группа настроек «Режимы».

**Результат шага:** откроется страница настройки режимов очереди.

**Физические лица**

← Назад

Параметры

Персональные данные участников

**Режимы**

Мобильное приложение

Услуги

Дополнительные поля

Информационные тэги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные настройки

**СОХРАНИТЬ**

UTC+05:00 Алексей Ворсин

Смартфон

Web

Бумажные билеты

Экранный вызов

Группа настроек очереди – «Режимы»

б. Включите режим «Бумажные билеты».

с. Нажмите «Сохранить».

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

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

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

**Результат шага:** откроется страница настройки отображения персональных данных.

**Физические лица**

← Назад

Параметры

**Персональные данные участников**

Режимы

Мобильное приложение

Услуги

Дополнительные поля

Информационные тэги

Бронирования на будущие дни

Время открытия

Настройки длительностей

Мониторинг

Команды меню операций

Расширенные настройки

**СОХРАНИТЬ**

UTC+05:00 Алексей Ворсин

Имя и отчество

Фамилия

Максимальная длина замены ФИО заявителя при редактировании  
0

Запретить комбинирование латинских и кириллических букв

Название компании

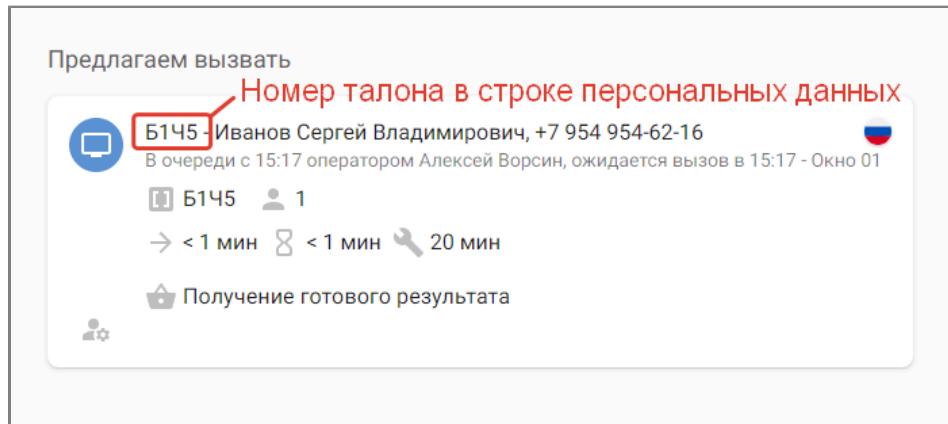
Номер телефона

Электронный адрес

Отображать номер талона

Группа настроек очереди – «Персональные данные участников»

- b. 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

- c. Нажмите «Сохранить».

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

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

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

**Результат шага:** откроется страница настройки мониторинга.

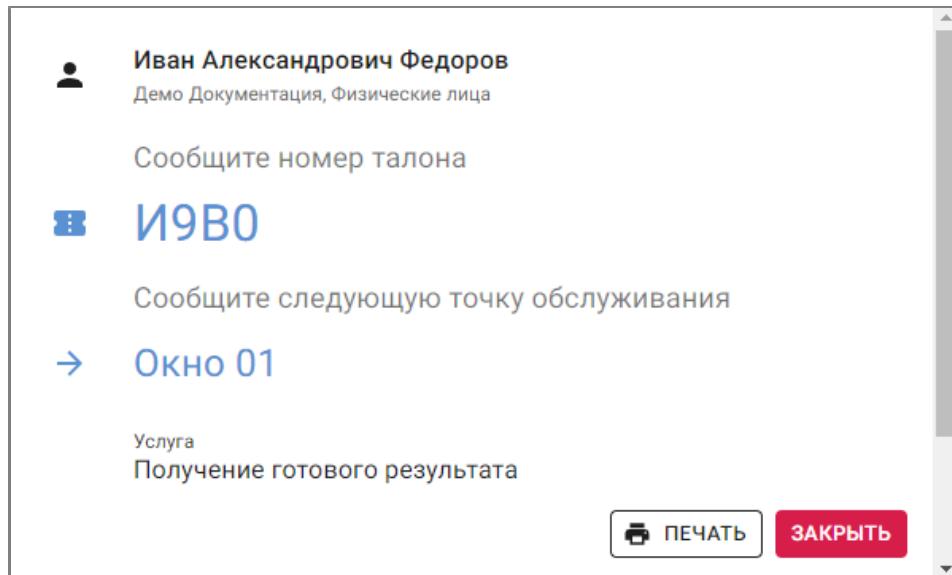
The screenshot shows the 'Monitorirovaniye' (Monitoring) settings group within the 'Fizicheskie liudi' (Physical People) configuration. The left sidebar lists various configuration categories, and the right panel displays numerous toggle switches for monitoring features. Most of the features listed are currently enabled, indicated by red toggles.

**Настройки очереди – «Мониторинг»**

- Показывать окно с информацией о записи после её создания (Enabled)
- Предлагать на точках обслуживания Одного и того же клиента (Enabled)
- Ограничивать количество окон работающих в скрытом режиме (Enabled)
- Принудительное последовательное выполнение действий на позиции (Enabled)
- Отображение примерного времени ожидания (Enabled)
- Показывать продолжительность обслуживания (Enabled)
- Показывать точку обслуживания для ожидающих позиций (Enabled)
- Показать название услуги (Enabled)
- Отображать номер талона на карточке позиции (Enabled)
- Отображение примерного времени вызова (Enabled)
- Показывать опрос оператору по окончанию обслуживания (Enabled)
- Запросить подтверждение удаления позиции (Enabled)
- Запрашивать комментарий при удалении позиции (Enabled)
- Запрашивать комментарий при редактировании точки обслуживания во время ее работы (Enabled)
- Поиск пользователей по номеру телефона при добавлении позиции (Enabled)
- Отображать персональные данные на позиции в режиме чтения (Enabled)
- Проверять уникальность имени клиента для операций текущего дня (Enabled)
- Показывать диалоговые окна с предложениями (Enabled)
- Предложение начать обслуживание после вызова (Enabled)
  - Время после вызова, через которое показывать диалог с предложением начать обслуживание: 120 секунд
- Предложение закончить обслуживание, когда время обслуживания вышло (Enabled)
  - Время после окончания времени обслуживания, через которое показывать диалог с предложением закончить обслуживание: 0 секунд

#### Группа настроек очереди – «Мониторинг»

- b. 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.



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»:

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

**Результат шага:** откроется страница информации о терминале.

- Нажмите «Редактировать».

**Результат шага:** откроется страница редактирования параметров терминала.

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.

Тип терминала  
Киоск

Название  
Терминал для билетов  
20/100 символов

Краткое название  
Краткое название

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».

The screenshot shows the 'BneOcheredi' application interface. At the top, there is a red header bar with the text 'BneOcheredi', 'Главная > Глобальные шаблоны сообщений', 'UTC+05:00 Алексей Ворсин', and a user profile icon. Below the header, the main content area has a left sidebar and a right panel. The sidebar contains a 'Язык' dropdown set to 'Russian', a 'Помощь' button with a question mark icon, and a 'Тип сообщения' dropdown menu with options: 'Общие', 'SMS', 'Предварительные записи', 'Мобильное приложение', and 'Другие'. The 'Другие' option is expanded, showing a list under 'Голосовой вызов': 'Бумажный билетик', 'Поздравления с присоединением к очереди через терминал', 'Оповещение о погодных условиях', 'Оповещение безопасности', and 'Оповещение о том что место закрыто'. The right panel is titled 'Текст' and contains a code editor with the following text:

```
{%- if FirstName != null and FirstName != " -%}  
{{FirstName}} вас ожидает {{CheckpointName}}  
{% else %}  
Посетитель с талоном {{ReservationCode}} вас  
ожидает {{CheckpointName}}  
{%- endif -%}
```

At the bottom of the right panel is a red 'СОХРАНИТЬ' (Save) button.

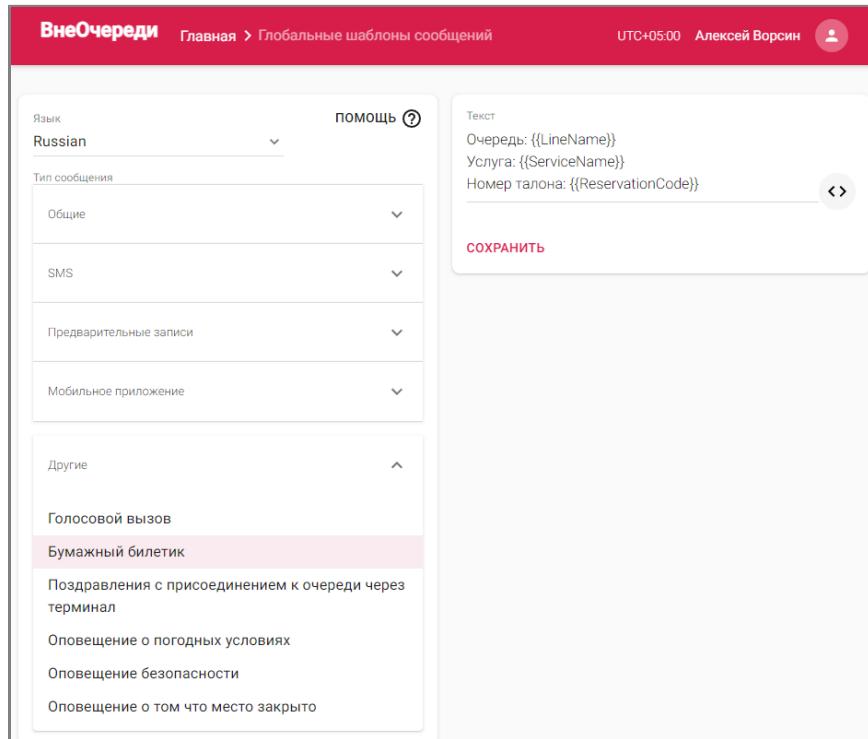
#### Настройка текста для голосового вызова

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

iii. Нажмите «Сохранить».

c. 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/?](https://call.{ваш_домен}/terminal/?)

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

- {ваш домен} – доменное имя вашей системы.
- {GUID} – уникальный идентификатор терминала, который расположен на странице терминала (Главная → Терминалы → нужный терминал).

д. Сохраните файл.

## 19.2. Формирование ссылок ВнеОчереди

В этой инструкции приведены правила формирования ссылок на различные ресурсы системы: экран терминала, запись на портале бронирования, виджет для записи и другое.

В этом разделе:

- Ссылка на терминал типа «Веб-терминал» ([250](#))
- Ссылка на терминал типа «Экран вызова» ([251](#))
- Ссылка на портал бронирования ([253](#))
- Ссылка на мобильное вебьюю ([256](#))
- Ссылка на экран поиска ближайшего времени для записи ([257](#))
- Экран загруженности места ([260](#))

### 19.2.1. Ссылка на терминал типа «Веб-терминал»

Структура ссылки на терминал типа «Веб-терминал»:

[https://info.{доменное\\_имя}/terminal/?terminalId={GUID\\_терминала}&languages={языки}](https://info.{доменное_имя}/terminal/?terminalId={GUID_терминала}&languages={языки})

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{языки}** – языки интерфейса терминала типа «Веб-терминал». При указании нескольких языков на главном экране терминала текст будет переключаться между языками, а при нажатии на экран терминала будет предложен выбор языка. Может принимать несколько из значений через точку с запятой: ru;en;fr
- **{GUID терминала}** – уникальный идентификатор терминала, расположенный на странице терминала, например: 81d7064c-d279-43f8-b254-85ef840c4bdd.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «**&параметр=значение**»:

- **monitoring** – отображать мониторинг на главном экране терминала, по умолчанию выключен. Доступные значения: true, false.
- **displayQrCode** – отображать QR-код для скачивания мобильного приложения ВнеОчереди на главном экране терминала, по умолчанию выключен. Доступные значения: true, false.
- **servicesOnPage** – количество отображаемых услуг на одной странице. Если количество услуг больше, чем указанное в параметре значение, то появится кнопка «Еще» для перехода на следующую страницу с услугами. Формат значения – целое число.
- **languageSwitchTimeoutInSec** – интервал автоматического переключения языков на главном экране терминала. Формат значения – целое число.
- **mfcActions** – отображать экран с выбором действий: записаться, уже записан. Действие «уже записан» позволяет найти запись, отметить или отменить ее. Доступные значения: true, false.
- **languagesTopBar** – отображать выбор языка в верхней части экрана терминала. Доступные значения: true, false.
- **sessionTimeoutInSec** – время в секундах, спустя которое произойдет переход на стартовый экран терминала при бездействии. Формат значения – целое число.

## 19.2.2. Ссылка на терминал типа «Экран вызова»

Для каждого терминала типа «Экран вызова» отображаются две ссылки: на обычный и мобильный экран вызова. Эти ссылки сформированы автоматически на странице терминала на основе его настроек. При изменении настроек терминала нужно обновить используемые ссылки на новые.

Структура ссылки на обычный и мобильный экран вызова соответственно:

<https://info.{доменное имя}/frame.html#/?language={язык}&terminalId={GUID терминала}>

<https://info.{доменное имя}/frame.html#/watchLinesMobile?language={язык}&terminalId={GUID терминала}>

Параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{язык}** – язык интерфейса терминала типа «Экран вызова». Может принимать одно из значений: ru, en, fr.
- **{GUID терминала}** – уникальный идентификатор терминала, расположенный на странице терминала, например: 81d7064c-d279-43f8-b254-85ef840c4bdd.

Чтобы получить ссылку на терминал типа «Экран вызова»:

1. С главной страницы административной панели перейдите на страницу «Терминалы».
2. Выберите нужный терминал из списка или воспользуйтесь поиском в верхней части страницы.

Название  
Тестовый Экран вызова

GUID  
74e0f061-9156-4207-911f-74a7c3cf3514

Тип терминала  
Экран вызова

Режим вызова на экране телевизора  
Speech

Количество повторений после первого вызова  
1

Интервал между повторениями вызовов  
5 секунд

Количество отображений позиций в ожидании  
10

Максимальное время ожидания для показа  
1800 секунд

Использовать соединение SignalR  
Да

Увеличение  
1

**Управляемые очереди**

**Ссылки**

**РЕДАКТИРОВАТЬ**

Страница информации о терминале типа «Экран вызова»

3. Раскройте блок «Ссылки».

Управляемые очереди

Ссылки

Ссылка на экран вызова  
<https://info.ocheredi.com/frame.html#/?language=ru&terminalId=36e0f061-6956-4207-256f-74a7g7af3514>

Ссылка на мобильный экран вызова  
<https://info.ocheredi.com/frame.html#/watchLinesMobile?language=ru&terminalId=36e0f061-6956-4207-256f-74a7g7af3514>

**РЕДАКТИРОВАТЬ**

Ссылки на терминал типа «Экран вызова»

4. Скопируйте ссылки или перейдите по ним.

### 19.2.3. Ссылка на портал бронирования

#### Портал бронирования с календарем для записи на определенную услугу в очереди

Физические лица  
Офис ул. Тестовая  
Получение готового результата

Июль 2024

Время	5:00	8:30	12:00	15:30
	5:30	9:00	12:30	16:00
	6:00	9:30	13:00	16:30
	6:30	10:00	13:30	17:00
	7:00	10:30	14:00	17:30
	7:30	11:00	14:30	18:00
	8:00	11:30	15:00	18:30

→

Записаться

Пример страницы портала бронирования на этапе выбора времени бронирования в календаре

Структура ссылки на портал бронирования с календарем:

```
https://booking.{доменное имя}/#/embedded/{цветовая тема}/{GUID места}/{краткое название очереди}/reserve?  
serviceNames[]={название услуги}
```

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{цветовая тема}** – имя цветовой темы, например: mfc, udy, ressour. Обратитесь в техническую поддержку для разработки собственной цветовой темы.
- **{GUID места}** – уникальный идентификатор места, например: tg9a15bu-a6d3-4f41-568e-bd3808da64bd. Чтобы найти GUID, перейдите на страницу места → Параметры → Больше информации.
- **{краткое название очереди}** – краткое имя очереди, задаваемое при создании или настройке. Чтобы найти краткое имя очереди, перейдите на страницу очереди → Параметры → группа настроек «Параметры» → «Краткое имя».
- **{название услуги}** – полное название услуги, на которую будет осуществляться запись. Название услуги нужно указывать полностью, включая пробелы и другие символы.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «&параметр=значение»:

- **firstname, lastname, patronymic** – имя, фамилия и отчество соответственно. Используется для предзаполнения полей персональных данных после выбора времени и ввода почты с телефоном.
- **language** – изменяет язык интерфейса. Принимает одно из значений: ru, en, fr.
- **storeCustomerData** – сохраняет данные пользователя в локальное хранилище браузера для предзаполнения данных при повторной записи в очередь. По умолчанию включено. Доступные значения: true, false.

## Портал бронирования с поиском места

← ВнеОчереди, места 2407.1.3

Название места или индекс  
тест

Тестовое место

Тестовое место UTC+03:00

Русский

Пример страницы портала бронирования с поиском места

Структура ссылки на портал бронирования с поиском места:

[https://booking.{\*\*доменное имя\*\*}/#/embedded/{\*\*цветовая тема\*\*}/edit](https://booking.{<b>доменное имя</b>}/#/embedded/{<b>цветовая тема</b>}/edit)

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{цветовая тема}** – имя цветовой темы, например: mfc, udv, ressour. Обратитесь в техническую поддержку для разработки собственной цветовой темы.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «&параметр=значение»:

- **firstname, lastname, patronymic** – имя, фамилия и отчество соответственно. Используется для предзаполнения полей персональных данных после выбора времени и ввода почты с телефоном.
- **language** – изменяет язык интерфейса. Принимает одно из значений: ru, en, fr.
- **storeCustomerData** – сохраняет данные пользователя в локальное хранилище браузера для предзаполнения данных при повторной записи в очередь. По умолчанию включено. Доступные значения: true, false.

## Портал бронирования со списком очередей определенного места

← ВнеОчереди, выбор очереди 2407.1.3

**Демо Документация**

Физические лица

Групповые бронирования  
На данный момент времени бронирование недоступно.

Маршрутная  
На данный момент времени бронирование недоступно.

Физ. лица  
На данный момент времени бронирование недоступно.

Русский

Пример страницы портала бронирования со списком очередей определенного места

Структура ссылки на портал бронирования со списком очередей определенного места:

`https://booking.{доменное имя}/#/embedded/{цветовая тема}/lines/{GUID места}/edit`

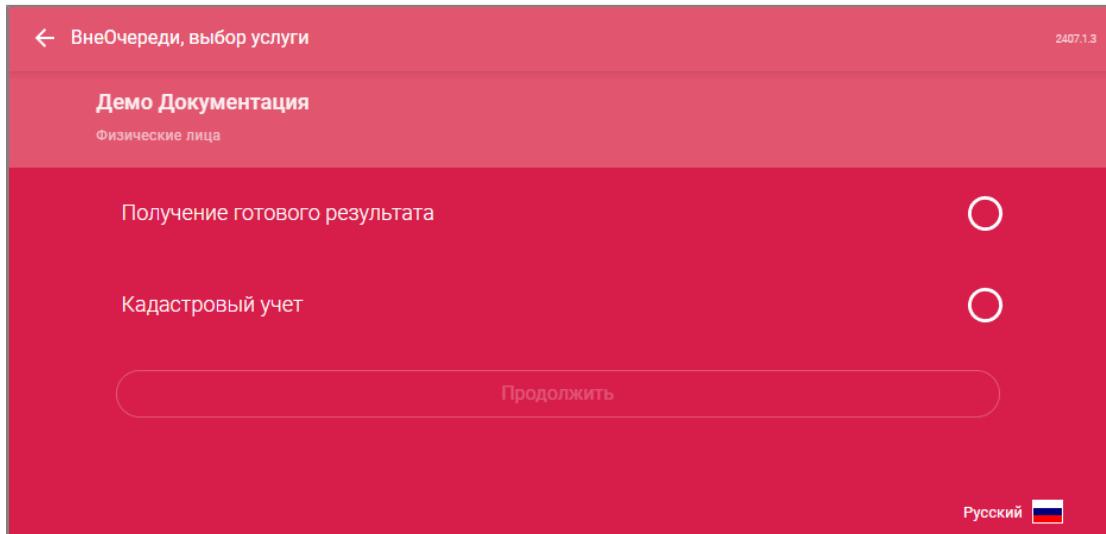
Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{цветовая тема}** – имя цветовой темы, например: mfc, udy, ressour. Обратитесь в техническую поддержку для разработки собственной цветовой темы.
- **{GUID места}** – уникальный идентификатор места, например: tg9a15bu-a6d3-4f41-568e-bd3808da64bd. Чтобы найти GUID, перейдите на страницу места → Параметры → Больше информации.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «**&параметр=значение**»:

- **firstname, lastname, patronymic** – имя, фамилия и отчество соответственно. Используется для предзаполнения полей персональных данных после выбора времени и ввода почты с телефоном.
- **language** – изменяет язык интерфейса. Принимает одно из значений: ru, en, fr.
- **storeCustomerData** – сохраняет данные пользователя в локальное хранилище браузера для предзаполнения данных при повторной записи в очередь. По умолчанию включено. Доступные значения: true, false.

## Портал бронирования со страницей выбора услуги в определенной очереди



Пример страницы портала бронирования во время выбора услуги в определенной очереди

Структура ссылки на портал бронирования со страницей выбора услуги в определенной очереди:

[https://booking.{доменное\\_имя}/#/embedded/{цветовая\\_тема}/services/{GUID\\_места}/{краткое\\_название\\_очереди}/edit](https://booking.{доменное_имя}/#/embedded/{цветовая_тема}/services/{GUID_места}/{краткое_название_очереди}/edit)

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{цветовая тема}** – имя цветовой темы, например: mfc, udv, ressour. Обратитесь в техническую поддержку для разработки собственной цветовой темы.
- **{GUID места}** – уникальный идентификатор места, например: tg9a15bu-a6d3-4f41-568e-bd3808da64bd. Чтобы найти GUID, перейдите на страницу места → Параметры → Больше информации.
- **{краткое название очереди}** – краткое имя очереди, задаваемое при создании или настройке. Чтобы найти краткое имя очереди, перейдите на страницу очереди → Параметры → группа настроек «Параметры» → «Краткое имя».

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «&параметр=значение»:

- **firstname, lastname, patronymic** – имя, фамилия и отчество соответственно. Используется для предзаполнения полей персональных данных после выбора времени и ввода почты с телефоном.
- **language** – изменяет язык интерфейса. Принимает одно из значений: ru, en, fr.
- **storeCustomerData** – сохраняет данные пользователя в локальное хранилище браузера для предзаполнения данных при повторной записи в очередь. По умолчанию включено. Доступные значения: true, false.

### 19.2.4. Ссылка на мобильное вебью

Мобильное вебью является альтернативой мобильному приложению, дает возможность встать в очередь через браузер.

The screenshot shows a mobile application interface for 'VneOcheredi'. At the top, there's a red header bar with the text 'ВнеОчереди' and a globe icon. Below the header, there are two main sections: 'ДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ' (Available Queues) and 'НЕДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ' (Unavailable Queues). Under 'ДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ', there is a card for 'Физические лица' (Physical persons) with '1 ч.' (1 hour) and '2 чел.' (2 people). Under 'НЕДОСТУПНЫЕ ОЧЕРЕДИ', there are cards for 'Групповые бронирования' (Group bookings) labeled 'Закрыто' (Closed), 'Маршрутная' (Route-based) labeled 'Закрыто' (Closed), and 'Физ. лица' (Physical persons) labeled 'Закрыто' (Closed).

Пример страницы вебвью

Структура ссылки на мобильное вебвью определенного места:

<https://info.{доменное имя}/inline.html#/settings?shopId={GUID места}>

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{GUID места}** – уникальный идентификатор места, например: tg9a15bu-a6d3-4f41-568e-bd3808da64bd. Чтобы найти GUID, перейдите на страницу места → Параметры → Больше информации.

## 19.2.5. Ссылка на экран поиска ближайшего времени для записи

### Экран с выбором услуги

Экран поиска ближайшего времени для записи с выбором услуг предлагает сначала выбрать услугу, а затем одну из очередей из разных мест, у которых есть эта услуга. После выбора очереди открывается портал бронирований с календарем с заранее выбранной очередью и услугой.

## Выберите услугу

### Физические лица

Получение готового результата

Кадастровый учет

### Групповые бронирования

Выставка

### Маршрутная

УЗИ

ЭКГ

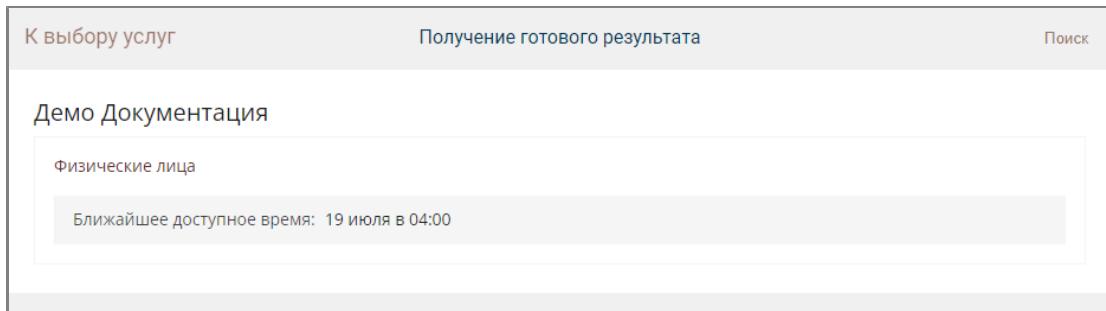
### Регистратура

Предварительный профосмотр

Периодический профосмотр

Другое

Пример страницы выбора услуги на экране поиска ближайшего времени



Пример страницы выбора очереди и места, которые предоставляют выбранную услугу

Структура ссылки на экран поиска ближайшего времени для записи с выбором услуги:

`https://info.{доменное имя}/frame.html#/resourceMonitoring/embedded/mfc/services?language={язык}&linkRdvHost={ссылка на портал бронирований}&linkTagret={параметр открытия портала бронирования}&monitorId={GUID терминала}`

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{язык}** – язык интерфейса экрана поиска ближайшего времени. Может принимать одно из значений: ru, en, fr.
- **{ссылка на портал бронирований}** – ссылка на необходимую страницу для записи для данного офиса, например: `https%3A%2F%2Fbooking.{доменное имя}%2F%23%2Fembedded%2Fmfc%2Fservices`
- **{параметр открытия портала бронирования}** – определяет, где будет открываться портал бронирований. Может принимать одно из значений: `_blank` – в новом окне, `_self` – в текущем окне.
- **{GUID терминала}** – уникальный идентификатор терминала, расположенный на странице терминала, например: `81d7064c-d279-43f8-b254-85ef840c4bdd`.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «**&параметр=значение**»:

- **firstname, lastname, patronymic** – имя, фамилия и отчество соответственно. Используется для предзаполнения полей персональных данных после выбора времени и ввода почты с телефоном.

## Экран с выбором места и очереди без выбора услуги

Экран поиска ближайшего времени для записи без выбора услуг предлагает выбрать очередь из списка очередей разных мест. При нажатии открывается портал бронирований с заранее выбранной очередью.

**Демо Документация**

**Физические лица**

Ближайшее доступное время: 19 июля в 14:00

---

**Групповые бронирования**

Нет доступного времени для предварительной записи

---

**Маршрутная**

Нет доступного времени для предварительной записи

---

**Регистратура**

Нет доступного времени для предварительной записи

Пример страницы выбора очереди на экране поиска ближайшего времени

Структура ссылки на экран поиска ближайшего времени с выбором очереди из списка:

`https://info.{доменное имя}/frame.html#/resourceMonitoring?monitorId={GUID терминала}&language={язык}`

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{GUID терминала}** – уникальный идентификатор терминала, расположен на странице терминала, например: 81d7064c-d279-43f8-b254-85ef840c4bdd.
- **{язык}** – язык интерфейса экрана поиска ближайшего времени. Может принимать одно из значений: ru, en, fr.

Дополнительные необязательные параметры, добавляемые в адрес ссылки через «**&параметр=значение**»:

- **serviceName** – полное название услуги для поиска свободного времени для записи по конкретной услуге.

## 19.2.6. Экран загруженности места

Экран загруженности места позволяет отслеживать текущее состояние места по каждой очереди: количество человек сейчас на приеме, в очереди, всего принятно за день.

Физические лица			Низкая загруженность
На приеме:	В очереди:	Принято за день:	
<b>10</b>	<b>252</b>	<b>131</b>	Низкая загруженность
Юридические лица и индивидуальные предприниматели			Низкая загруженность
На приеме:	В очереди:	Принято за день:	
<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	

Пример страницы экрана загруженности места

Структура ссылки на экран загруженности места:

<https://info.{доменное имя}/frame.html#/placeStats?monitorId={GUID места}&language={язык}>

Основные параметры:

- **{доменное имя}** – доменное имя ВнеОчереди, например: ocheredi.com
- **{GUID места}** – уникальный идентификатор места, например: tg9a15bu-a6d3-4f41-568e-bd3808da64bd. Чтобы найти GUID, перейдите на страницу места → Параметры → Больше информации.
- **{язык}** – язык интерфейса экрана загруженности места. Может принимать одно из значений: ru, en.

## 19.3. Инструкция по включению аудиофиксации на точках обслуживания



### Важное замечание:

Для изменения параметров очереди пользователь должен иметь тип пользователя «Администратор» и право доступа «Доступ к разделу "Настройки места"». Для просмотра аудиозаписей в журнале пользователь должен иметь право доступа «Доступ к разделу "Выгрузка данных" и "Журнал"». Подробнее о правах доступа см. в документации в разделе [Управление учетными записями](#).

В этой инструкции рассмотрены включение и настройка аудиофиксации на точках обслуживания и просмотр записей:

- Включение аудиофиксации ([261](#))
- Предоставление доступа на использование микрофона в браузере ([264](#))
- Начало аудиофиксации в мониторинге точки обслуживания ([265](#))
- Просмотр записей в журнале ([265](#))

### 19.3.1. Включение аудиофиксации

Для использования функции аудиофиксации необходимо изменить параметры очереди:

1. Перейдите на страницу «Очереди», выберите нужную очередь и перейдите в ее параметры.

**Результат шага:** откроется страница параметров очереди.

Физ. лица  
← Назад

Параметры >

- Персональные данные участников
- Режимы
- Мобильное приложение
- Услуги
- Дополнительные поля
- Информационные тэги
- Бронирования на будущие дни
- Время открытия
- Настройки длительностей
- Мониторинг
- Команды меню операций
- Расширенные настройки >

**СОХРАНИТЬ**

Название  
Физ. лица  
9/100 символов

Краткое название  
phys\_line  
9/100 символов

Категория

Теги

Алгоритм расчета очереди  
По одному

Ограничение записи  
Одна запись в очередь

Режим "Как можно скорее"

Режим выбора времени текущего дня

Страница параметров очереди

2. Перейдите в раздел настроек «Расширенные настройки».

**Результат шага:** откроется страница расширенных параметров очереди.

Физ. лица  
← Назад

Параметры

- Персональные данные участников
- Режимы
- Мобильное приложение
- Услуги
- Дополнительные поля
- Информационные тэги
- Бронирования на будущие дни
- Время открытия
- Настройки длительностей
- Мониторинг
- Команды меню операций
- Расширенные настройки >

**СОХРАНИТЬ**

Режим мониторинга  
По одному

Запись голоса в мониторинге точки обслуживания  
Отключена

Добавление новой позиции возможно даже когда последний временной промежуток начался

Параллельное обслуживание длится  
0

Экспортировать как шаблон

Удалить очередь

Страница параметров очереди, группа настроек «Расширенные настройки»

3. Выберите один из режимов в параметре «Запись голоса в мониторинге точки обслуживания»:

- a. «Отключена» – функция аудиофиксации выключена.
- b. «Если есть доступ к микрофону» – аудиофиксация будет включена, если пользователь даст разрешение на доступ к микрофону на странице мониторинга точки обслуживания. **Позиции в мониторинге точки обслуживания будут доступны в любом случае.**
- c. «Запись обязательна» – аудиофиксация будет включена, если пользователь дал разрешение на доступ к микрофону. **Позиции в мониторинге точки обслуживания будут доступны только после разрешения использования микрофона в браузере.**

**Результат шага:** при включении аудиофиксации появится поле «Время хранения аудиозаписей».

4. В появившемся поле «Время хранения аудиозаписей (дней)» укажите количество дней хранения аудиозаписи в журнале.

5. Нажмите «Сохранить».

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

6. Перейдите на страницу «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания очереди.

Название	Статус	Последнее действие
Окно 01 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Игорь Иванович	Включена	04.09.2024, 17:10 оператором
Окно 02 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Сергей Николаевич	Включена	16.09.2024, 21:45 оператором
Окно 03 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Валентин Семенович	Выключена	06.09.2024, 16:58, последнее действие оператором
Окно 04 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Александр Юрьевич	Выключена	06.09.2024, 16:58, последнее действие оператором
Окно 05 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Антон Алексеевич	Выключена	02.08.2024, 11:22, последнее действие оператором
Окно 06 – 10:00 - 17:00 x 17:30 - 21:00 – Максим Сергеевич	Выключена	

Страница «Точки обслуживания»

7. Нажмите «», чтобы перейти в параметры точки обслуживания.

**Результат шага:** откроется страница параметров точки обслуживания.

Название точки обслуживания  
Окно 01  
7/20 символов

Описание  
Описание  
0/100 символов

Включить аудиозапись разговоров

Маячок  
10006/1 10006/1

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ

Страница параметров точки обслуживания

8. Включите опцию «Включить аудиозапись разговоров».

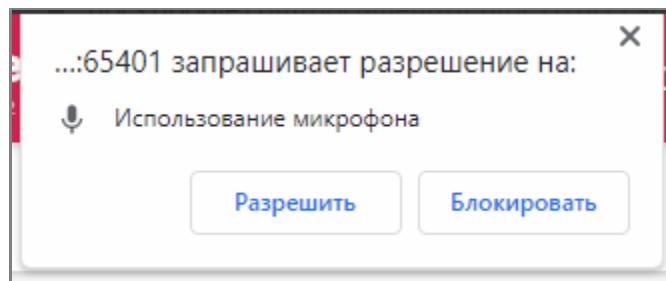
9. Нажмите «Сохранить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Точка обслуживания успешно обновлена».

10. Повторите шаги 7-9 для всех точек обслуживания, где нужно включить функцию аудиофиксации.

### 19.3.2. Предоставление доступа на использование микрофона в браузере

После включения аудиофиксации для точки обслуживания сотруднику при первом посещении мониторинга точки обслуживания будет предложено разрешить браузеру использовать микрофон.



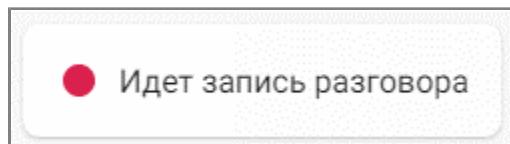
Запрос разрешений на использование микрофона

Если сотрудник запретил использование микрофона или случайно пропустил запрос разрешений, то аудиофиксация не будет работать. Чтобы решить эту проблему, предоставьте доступ к микрофону в браузере. Ниже представлены инструкции для разных браузеров:

- Для Google Chrome
- Для Mozilla Firefox
- Для Яндекс Браузер

### 19.3.3. Начало аудиофиксации в мониторинге точки обслуживания

Аудиофиксация включается после начала обслуживания (действие «Начать обслуживание»), при этом в правом нижнем углу страницы появляется индикатор записи.



Индикатор, появляющийся при начале обслуживания позиции



#### Прим.:

Если сотрудник уходит со страницы мониторинга точки обслуживания, запись разговора прекращается. При переключении обратно на страницу начинается новая запись.

### 19.3.4. Просмотр записей в журнале

Все записи разговоров, сделанные при помощи функции аудиофиксации, сохраняются в журнале для конкретной позиции. Чтобы найти и просмотреть аудиозаписи:

- С главной страницы перейдите на страницу «Журнал».

**Результат шага:** откроется страница журнала.

Страница журнала

- Укажите критерии поиска и нажмите кнопку «Найти».

**Результат шага:** справа появятся записи, удовлетворяющие критериям поиска.

Найденная запись в журнале

3. Раскройте блок «Аудиозаписи» у найденной позиции в журнале.

**Результат шага:** отобразится список аудиозаписей, отсортированный по времени записи.

Аудиозаписи, сделанные во время обслуживания позиции

4. Чтобы скачать аудиозапись, нажмите «» → «Скачать».

5. При необходимости нажмите «» и подтвердите действие, чтобы удалить аудиозапись.

## 19.4. [МФЦ] Памятка для Администраторов зала

Данная памятка предназначена для Администраторов зала МФЦ и содержит инструкции для работы с административной панелью ВнеОчереди.

Памятка содержит следующие разделы:

- Перед началом работы ( 267)
- Начало работы. Запуск точек обслуживания ( 269)
- Мониторинг точки обслуживания. Действия над позицией ( 272)
- Работа с клиентами ( 276)
  - Отметка клиента на месте ( 276)
  - Редактирование параметров позиции клиента ( 277)
- Запись клиента в очередь на сегодня ( 278)
- Запись клиента на другой день (предварительная запись) ( 280)
- Контроль работы операторов ( 285)
- Конец работы. Остановка очереди ( 286)
- Решение некоторых проблем ( 287)
- Чек-лист работы ( 289)

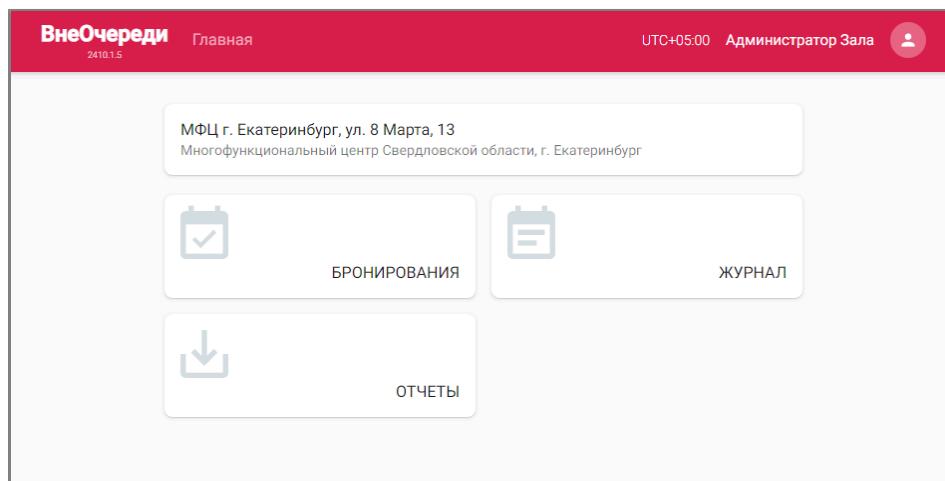
#### 19.4.1. Перед началом работы

Перед тем, как приступить к работе, выполните следующие действия:

1. Проверьте статус точек обслуживания офиса:

a. На главной странице нажмите на нужное место (офис).

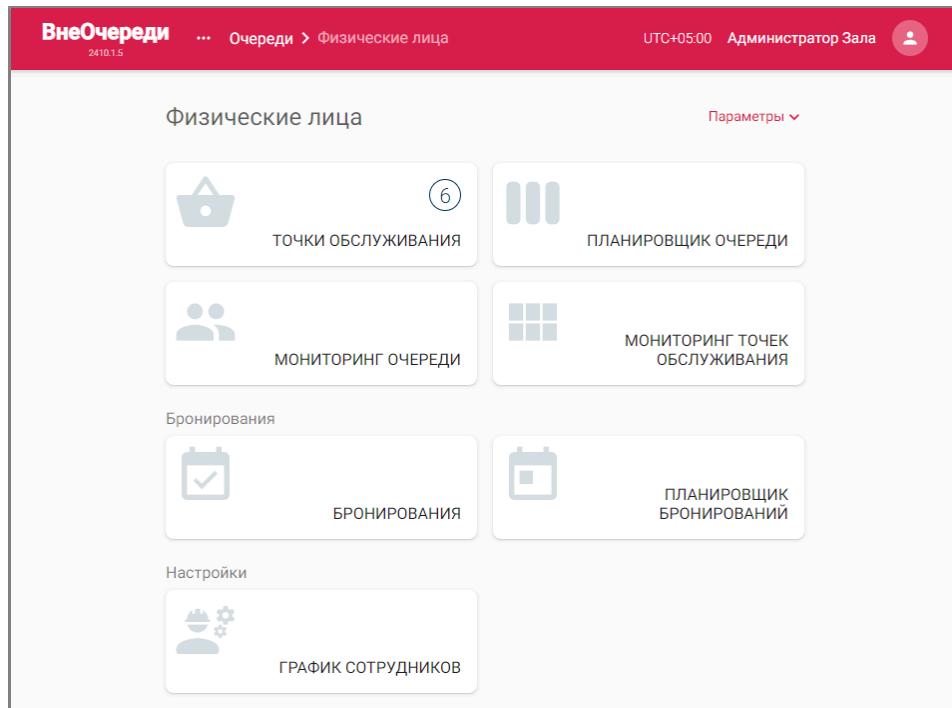
**Результат шага:** откроется страница места.



Страница места с кнопками для перехода к другим страницам

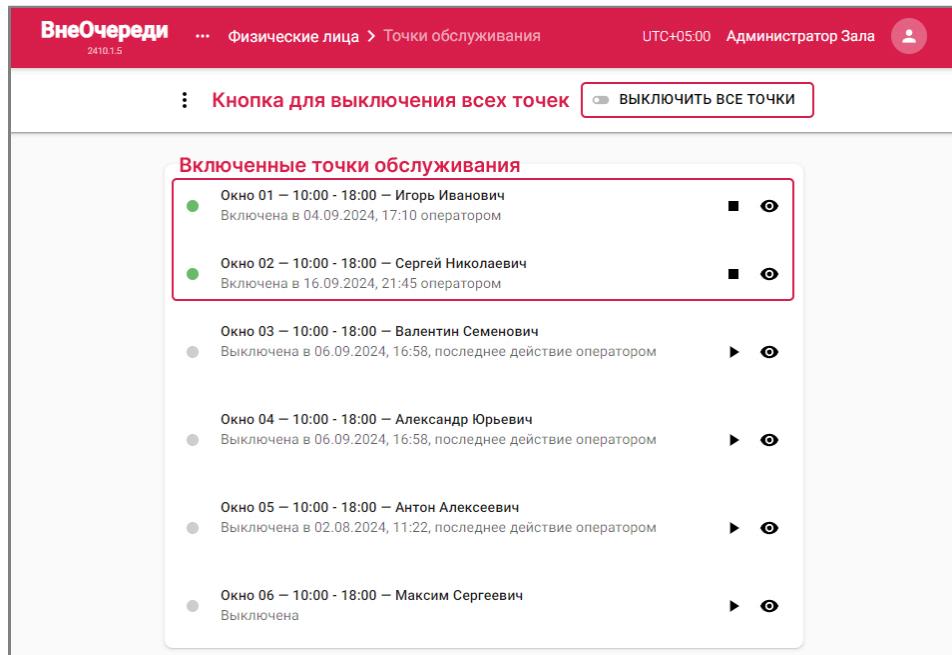
b. Нажмите на кнопку «Очереди» и выберите нужную очередь.

**Результат шага:** откроется страница очереди.



Страница очереди

с. Нажмите на кнопку «Точки обслуживания» и убедитесь, что все точки обслуживания выключены. Если какие-то точки обслуживания включены, нажмите «Выключить все точки» в верхней части страницы.



Страница «Точки обслуживания» со включенными точками обслуживания до начала рабочего дня

2. Проверьте, что в мониторинге очереди отображаются только сегодняшние позиции. Удалите позиции, у которых дата приема – вчера или более поздняя дата:

a. На странице нужной очереди нажмите на кнопку «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга очереди со всеми позициями.

Найдено 3 позиции					
<b>Позиция вчерашнего дня</b>					
	Ч4Ж6 - Салина Екатерина Андреевна, +7 985 624-45-21	В очереди с 13:27, ожидается вызов в 13:49 - Окно 01			
	⌚ 22.10.2024, 13:30	👤 Ч4Ж6	👤 1		
	→ 7 мин	⌚ 15 мин	⌚ 12 мин	⌚ 20 мин	
	Временная регистрация				
	Д1Н7 - Иванов Сергей Владимирович, +7 965 326-54-17	В очереди с 13:24, ожидается вызов в 13:39 - Окно 01			
	⌚ 13:30	👤 Д1Н7	👤 1		
	→ 10 мин	⌚ 5 мин	⌚ 15 мин	⌚ 10 мин	
	Получение готового результата				
	Ш5Я4 - Воложев Иван Николаевич, +7 987 523-54-15	В очереди с 13:25, ожидается вызов в 14:00 - Окно 02			
	⌚ 14:00	👤 Ш5Я4	👤 1		
	→ 9 мин	⌚ 25 мин	⌚ 30 мин		
	Кадастровый учет				

Страница мониторинга очереди с позицией на вчерашний день

b. Нажмите на позицию со вчерашней или более поздней датой приема, а затем нажмите «Удалить».

**Результат шага:** позиция будет удалена из очереди.

## 19.4.2. Начало работы. Запуск точек обслуживания

Для начала работы нужно настроить рабочие места операторов. Каждое рабочее место представляет собой точку обслуживания во ВнеОчереди. Чтобы включить точку обслуживания (окно/рабочее место):

- На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Список точек обслуживания:

- Окно 01 – 10:00 - 18:00 – Игорь Иванович  
Выключена
- Окно 02 – 10:00 - 18:00 – Сергей Николаевич  
Выключена
- Окно 03 – 10:00 - 18:00 – Валентин Семенович  
Выключена в 06.09.2024, 16:58, последнее действие оператором Алексей Ворсин
- Окно 04 – 10:00 - 18:00 – Александр Юрьевич  
Выключена в 06.09.2024, 16:58, последнее действие оператором Алексей Ворсин
- Окно 05 – 10:00 - 18:00 – Антон Алексеевич  
Выключена в 02.08.2024, 11:22, последнее действие оператором Алексей Ворсин
- Окно 06 – 10:00 - 18:00 – Максим Сергеевич  
Выключена

Страница «Точки обслуживания» с выключенными точками обслуживания

2. Чтобы включить и настроить параметры работы точки обслуживания, нажмите «▶».

**Результат шага:** откроется страница параметров работы точки обслуживания.

Настройки точки обслуживания «Окно 01»:

Имя и отчество специалиста: Игорь Иванович

Выбор режима запуска:

- Запустить сейчас: Точка обслуживания будет включена прямо сейчас до выбранного времени.
- Запустить в установленные часы: Обслуживание будет осуществляться в установленные часы.
- Запустить в часы работы очереди: Обслуживание будет осуществляться в часы работы очереди.

Кнопки: ЗАПУСТИТЬ, НАЗАД

Страница параметров работы точки обслуживания

3. В поле «Имя и отчество специалиста» укажите ФИО оператора.

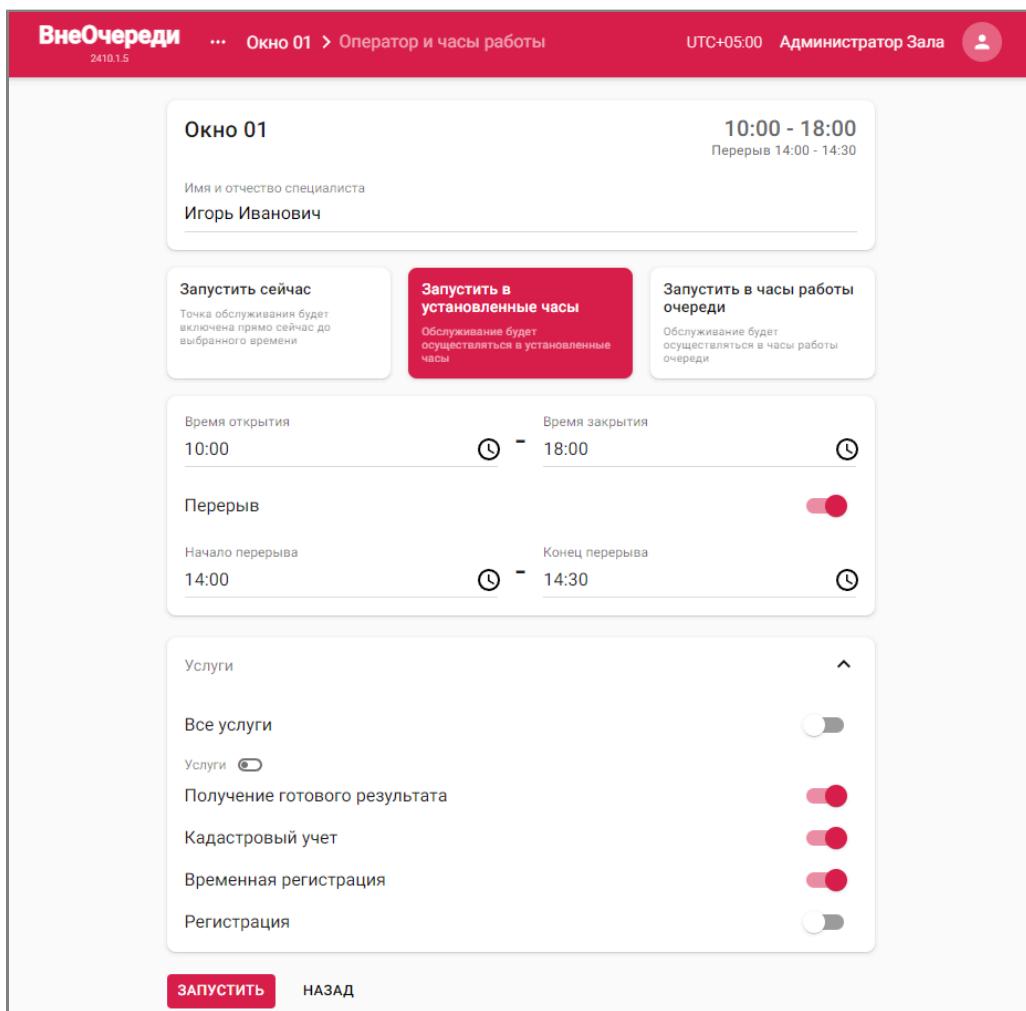
4. Выберите один из режимов запуска очереди:

a. «Запустить сейчас» – точка обслуживания будет запущена сразу и остановлена в указанное пользователем время.

b. «Запустить в установленные часы» – точка обслуживания будет запущена и остановлена в указанное пользователем время.

c. «Запустить в часы работы очереди» – точка обслуживания будет работать по часам работы очереди, в которой находится эта точка обслуживания.

**Результат шага:** после выбора одного из режимов появятся поля для настройки времени работы, перерыва и списка услуг.



#### Настройка параметров работы точки обслуживания

5. Настройте время работы и перерыв в следующих полях:

- «Время открытия» — указывается только при выборе режима «Запустить в установленные часы».
- «Время закрытия» — указывается при выборе режимов «Запустить сейчас» и «Запустить в установленные часы».
- «Перерыв» — при необходимости включите перерыв и укажите временной интервал. В это время точка обслуживания будет недоступна для обслуживания клиентов.



#### Прим.:

Чем точнее будет указано время работы и время перерыва, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания для посетителей. Также эти параметры влияют на количество посетителей, которые могут записаться на текущий день в порядке живой очереди.

6. Включите услуги, которые будет оказывать эта точка обслуживания. Если нужны все услуги из списка, включите опцию «Все услуги».
7. После настройки точки обслуживания нажмите «Запустить».

**Результат шага:** у точки обслуживания появится зеленый индикатор со статусом «Включена», внизу страницы появится всплывающее уведомление «Настройки успешно сохранены».

8. Повторите шаги 2–7 для всех точек обслуживания.

### 19.4.3. Мониторинг точки обслуживания. Действия над позицией

Каждому оператору доступен мониторинг своей точки обслуживания (окна). Администратор может перейти в мониторинг конкретной точки обслуживания:

1. На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Точки обслуживания».

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Страница «Точки обслуживания»

2. Нажмите «».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга точки обслуживания со списком позиций, назначенных или распределенных для этой точки.

**Прим.:**

Оператору доступны для работы 5 ближайших позиций, рекомендуемых системой и подходящих под настройки точки обслуживания (по списку оказываемых услуг).

3. Нажмите на позицию, чтобы открыть список доступных действий. Обратите внимание, что некоторые действия невозможно выполнить, пока не будут выполнены предыдущие.

 Р9Ц1 - Филатова Мария Сергеевна, +7 985 326-41-57  
В очереди с 14:35, ожидается вызов в 17:30 - Окно 01 

⌚ 17:30  Р9Ц1  1  
→ 24 мин  2 ч 29 мин  20 мин

 Временная регистрация 

---

[Позвонить +7 985 326-41-57](#)

---

Информационные тэги

---

Готов к обслуживанию

---

Вызвать

---

Подошел после вызова

---

Начать обслуживание

---

Закончить обслуживание

---

Удалить

---

Редактировать

---

Перенаправить позицию

---

 Другие действия

#### Позиция в мониторинге

В карточке позиции отображается следующая информация:

- «  17:30 » – время приема позиции.
- «  Р9Ц1 » – номер талона позиции.
- «  1 » – количество (пакетов документов, участников, услуг и т.п.).
- «  24 мин » – время нахождения клиента в очереди.
- «  2 ч 29 мин » – оставшееся прогнозируемое время ожидания позиции. Рассчитывается автоматически на основе загруженности очереди.

- « 20 мин» – продолжительность обслуживания клиента. Может быть разной в зависимости от настройки услуг.
- « Временная регистрация» – название выбранной услуги.

**Прим.:**

В зависимости от статуса позиции могут появиться другие обозначения. Наведите курсор на иконку обозначения, чтобы узнать его описание.



Ниже представлен список действий над позицией:

- «Позвонить» – открывает приложение для звонков с предзаполненным номером телефона.
- «Информационные теги» – открывает возможность прикрепить к позиции один или несколько тегов, а также указать комментарий к позиции.
- «На месте» – на карточке позиции появится отметка «На месте», означающая приход клиента в место (офис). Это позволит вызывать позицию раньше, если в очереди будут свободные места.
- «Готов к обслуживанию» – на карточке позиции появится отметка «Готов к обслуживанию», означающая успешную проверку перед вызовом клиента.
- «Вызвать» – вызывает клиента к точке обслуживания. Статус позиции меняется на «Вызван». Если используется терминал типа «Экран вызова», то на нем отобразится имя и отчество клиента. Если клиент записался через мобильное приложение, то он получит уведомление. Цвет позиции меняется на желтый.
- «Подошел после вызова» – позиция меняет статус на «У точки обслуживания» и предотвращает удаление позиции за превышение времени ожидания клиента, останавливая обратный отчет времени вызова.
- «Начать обслуживание» – позиция меняет статус на «Обслуживается» и начинается обратный отсчет времени обслуживания, после чего позицию невозможно перенаправить в другую точки обслуживания. Если используется терминал типа «Экран вызова», то имя и отчество клиента удаляются с экрана. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление о начале обслуживания. Цвет позиции меняется на зеленый.
- «Закончить обслуживание» – позиция меняет статус на «Обслужена» и удаляется из очереди. Если позиция добавлена через мобильное приложение, то клиент получит уведомление о завершении обслуживания.
- «Удалить» – удаляет позицию из очереди. Используется в случае, например если человек не пришел к точке обслуживания.
- «Редактировать» – открывает страницу редактирования позиции: ФИО клиента, количество (человек, пакетов документов, услуг), время записи.
- «Перенаправить позицию» – открывает список доступных очередей места, куда можно перенаправить позицию. После выбора одной из очередей открывается страница добавления позиции в выбранную очередь. Персональные данные клиента и услуга будут автоматически предзаполнены.

- «Печать» – открывает в браузере окно печати бумажного талона.
- «История» – открывает журнал с историей текущей позиции для просмотра хронологии действий по ней.
- «Новая запись» – открывает страницу создания предварительной записи с предзаполненными полями персональных данных клиента.

**Важное замечание:**

В зависимости от настроек очереди и прав доступа у Администратора могут отображаться не все вышеперечисленные действия над позицией.

## 19.4.4. Работа с клиентами

### 19.4.4.1. Отметка клиента на месте

Если клиент пришел в офис заранее и собирается ждать свою очередь в зале ожидания, то для позиции этого клиента можно выполнить действие «На месте»:

1. На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга очереди со списком позиций.

2. Чтобы найти позицию обратившегося клиента, воспользуйтесь строкой поиска в верхней части страницы мониторинга очереди.

3. Нажмите на нужную карточку позиции и нажмите на кнопку «На месте».

**Результат шага:** у позиции появится метка «На месте». Эту метку увидят операторы и смогут вызвать клиента раньше указанного времени вызова при отсутствии более ранних позиций.

The screenshot shows a card for a client named Ч6Э7 - Сергеев Иван Андреевич. The card includes the following information:

- Client photo: A blue square placeholder.
- Name: Ч6Э7 - Сергеев Иван Андреевич
- Status: Уже здесь с 23:12 оператором Администратор Зала, ожидается вызов в 23:17 - Окно 01
- Icons: Queue (queue icon), At place (blue location pin icon), Call (phone icon), Client ID (Ч6Э7), Operator count (1).
- Time until call: < 1 мин (less than 1 minute).
- Other options: Получение готового результата (Get ready result).
- Tags: Информационные тэги (Informational tags) and На месте (At place).

Карточка позиции в мониторинге очереди с меткой «На месте»

#### 19.4.4.2. Редактирование параметров позиции клиента

Чтобы изменить параметры позиции клиента:

- На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга очереди со списком позиции.

- Чтобы найти позицию нужного клиента, воспользуйтесь строкой поиска в верхней части страницы мониторинга очереди.

- Нажмите на нужную карточку позиции и нажмите на кнопку «Редактировать».

**Результат шага:** откроется страница редактирования позиции.

Страница редактирования позиции

- Измените нужные параметры позиции: персональные данные (при наличии прав доступа у администратора), время обслуживания, услугу, количество (человек, пакетов документов и др.), комментарий персонала, закрепление за точкой обслуживания, статус приоритетного обслуживания.

**Прим.:**

Чем точнее будут указаны параметры, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания для посетителей. Также эти параметры влияют на количество посетителей, которые могут записаться на текущий день в порядке живой очереди. Если услуга выделена серым, значит на сегодняшний день уже нет доступного времени для этой услуги.

5. Нажмите «Изменить», чтобы сохранить изменения.

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

#### 19.4.5. Запись клиента в очередь на сегодня

Если клиент не записался в очередь самостоятельно, вы можете добавить позицию через административную панель ВнеКлерки:

1. На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга очереди со списком позиций.

Страница мониторинга очереди

2. Нажмите «+» в верхней части страницы.

**Результат шага:** откроется страница добавления позиции.

Страница добавления позиции, 1-ый шаг: выбор режима

3. Выберите режим – «Добавить в очередь».

**Результат шага:** откроется второй этап добавления позиции – заполнение контактной информации и услуг.

2 Контактная информация и услуги

Фамилия \*

Фамилия

Имя и отчество \*

Имя и отчество

Адрес электронной почты

Адрес электронной почты

Номер телефона

+7

Язык

Услуги \*

Получение готового результата 10 мин

Кадастровый учет 30 мин

Временная регистрация 20 мин

Регистрация 10 мин

Количество человек

1 2 3 4 5

Дополнительные параметры

ДАЛЕЕ НАЗАД

Страница добавления позиции, 2-ой шаг: контактная информация и услуги

4. Заполните все необходимые поля, выберите услугу и нажмите «Далее».



#### Прим.:

Обратите внимание, если услуга выделена серым, значит на сегодняшний день уже нет доступного времени для этой услуги.



#### Прим.:

При необходимости заполните дополнительные параметры: предполагаемое время обслуживания, конкретная точка обслуживания, внутренний комментарий для персонала (его будут видеть операторы). Также есть возможность указать для этой позиции приоритетное обслуживания.

**Результат шага:** откроется третий этап добавления позиции – выбор временного интервала.

3 Временные интервалы

Как можно скорее

Приблизительное время: 01:30

! В текущем режиме вызов будет совершен сразу, как появится возможность. Это может произойти значительно раньше или позже прогноза. Вы можете выбрать конкретное время для клиента выключив режим.

**Добавить**    НАЗАД

Страница добавления позиции, 3-й шаг: выбор временного интервала

5. Выберите время приема. По умолчанию включена опция «Как можно скорее». Если нужно указать конкретное время записи, выключите опцию и выберите один из доступных временных слотов.
6. Нажмите «Добавить».



**Важное замечание:**

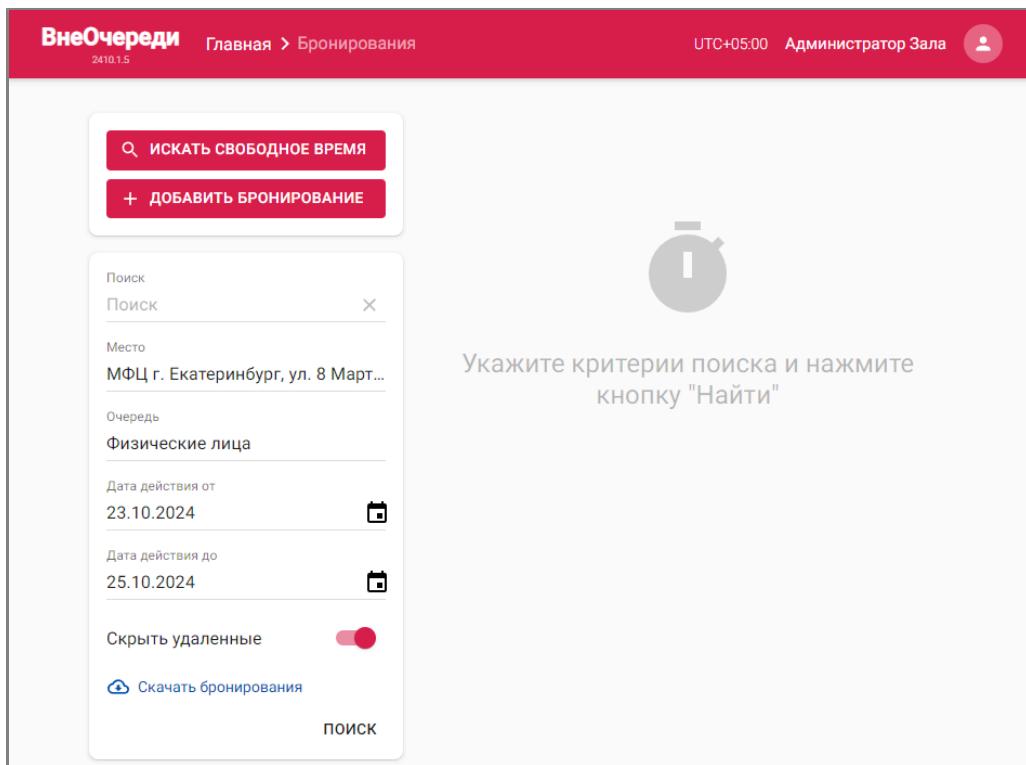
Обязательно дождитесь, когда внизу страницы появится всплывающее уведомление «Позиция успешно добавлена». Если в момент записи произойдет ошибка, то клиент не будет добавлен в очередь. Такое возможно если выбранное вами время успеет занять кто-то другой. После записи проверьте что позиция есть в списке. Если на сегодня уже не осталось времени, то вы можете записать посетителя на другой день.

#### 19.4.6. Запись клиента на другой день (предварительная запись)

Если для клиента не нашлось временного слота для записи на текущий день или возникла необходимость в записи на другой день, создайте предварительную запись:

1. На главной странице нажмите на кнопку «Бронирования».

**Результат шага:** откроется страница управления предварительными записями.



Страница «Бронирования»

2. Нажмите «Добавить бронирование».

**Результат шага:** откроется страница добавления предварительной записи.

ВнеКлерки Главная > Бронирования > Создать UTC+05:00 Администратор Зала

Очередь и точка обслуживания

Место  
МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13

Очередь  
Физические лица

Услуга •

Получение готового результата 10 мин	Кадастровый учет 30 мин
Временная регистрация 20 мин	Регистрация 10 мин

Количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов) •  
1 2 3 4 5

Внутренний комментарий  
Внутренний комментарий  
0/1000 символов

↓ ДАЛЕЕ

Время

Клиент

Подтвердить

Страница создания предварительной записи, 1-ый этап

3. Выберите нужную очередь, услугу, количество (пакетов документов, человек, услуг). При необходимости укажите внутренний комментарий. Нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется второй этап добавления предварительной записи – выбор времени.

Время

Дата  
24.10.2024

Время  
13:30

↓ ДАЛЕЕ ↑ НАЗАД

Страница создания предварительной записи, 2-ой этап

4. Выберите дату и время записи, затем нажмите «Далее».

**Результат шага:** откроется третий этап добавления предварительной записи – заполнение данных о клиенте.

**Клиент**

Номер телефона •  
+7

Фамилия •  
Фамилия

Имя и отчество •  
Имя и отчество

Адрес электронной почты •  
Адрес электронной почты

↓ ДАЛЕЕ      ↑ НАЗАД

Страница создания предварительной записи, 3-ий этап

5. Заполните информацию о клиенте: номер телефона, ФИО, адрес электронной почты. Нажмите «Далее».



**Прим.:**

Адрес электронной почты необходим для того, чтобы клиенту на почту пришло письмо с подтверждением записи.

Если у клиента нет почты, вы можете ввести свою рабочую, но в этом случае у клиента не будет подтверждения его записи.

**Результат шага:** откроется четвертый этап добавления предварительной записи – проверка информации.

<b>Очередь и точка обслуживания</b>
Место МФЦ г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13
Очередь Физические лица
Услуга Получение готового результата
Количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов) 1
<b>Время</b>
Дата 24.10.2024
Время 13:30
<b>Клиент</b>
Имя Коновалов Илья Николаевич
Номер телефона +79548821564
Адрес электронной почты ilnikonovalov@mail.ru
<b>Подтвердить</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>РАСПЕЧАТАТЬ КОНТАКТНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ПРОВЕРКИ</b>
Распечатать после создания <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>СОЗДАТЬ</b> <input type="button" value="↑ НАЗАД"/>

Страница создания предварительной записи, 4-ый этап

6. Проверьте правильность указанных данных. При необходимости вы можете распечатать контактную информацию, чтобы клиент мог ее проверить и подтвердить, что все указано верно.

**Прим.:**

Вы можете включить настройку «Распечатать после создания», чтобы передать клиенту распечатанный талон.

7. Нажмите «Создать» и дождитесь появления всплывающего уведомления «Бронирование успешно создано» внизу страницы.

### 19.4.7. Контроль работы операторов

Чтобы система правильно прогнозировала примерное время ожидания, посетители могли получить услугу вовремя, очередь не перегружалась, не давать вставать в очередь количеству посетителей большему, чем смогут сегодня обслужить операторы, необходимо контролировать работы операторов. Это можно сделать на странице «Мониторинг точек обслуживания».

Для перехода к этой странице: на главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Мониторинг точек обслуживания».

Номер окна	Имя клиента	Статус	Действия
Окно 01	Игорь Иванович	Вызыванные	Обслуживается с 17:19 по 17:19 Обеденный перерыв
Окно 02	Сергей Николаевич	Обслуживают	Смирнова М. А. Вызов с 17:20 до 17:25 Кадастровый учет
Окно 03	Валентин Семенович	Свободен	Семенова А. И. Обслуживается с 17:44 по 18:04 Временная регистрация
Окно 04	Александр Юрьевич	Приостановлено обслуживание	⚠️ Скрытый режим Новикова Т. М. Обслуживается с 17:20 по 17:50 Кадастровый учет
Окно 05	Антон Алексеевич	Закрыты	Не работает
Окно 06	Максим Сергеевич	Проблемные	Свободно 5 мин

Страница мониторинга состояния точек обслуживания

На этой странице можно наблюдать за состоянием и статусом каждой точки обслуживания. Если система обнаружит точку обслуживания, состояние которой не соответствует ожидаемому, то цвет иконки (кружок или колокольчик) в нижней части карточки станет красного цвета, либо вся карточка будет выделена красным.

Возможные ситуации:

- Превышено время обслуживания услуги.
- Оператор долгое время находится в бездействии.
- Оператор долгое время не меняет статус у вызванной позиции и т.д.

В каждой из возможной ситуации действуйте согласно вашему регламенту работы. Чем меньше будет возникать подобных ситуаций, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания и возможного для обслуживания в день количества посетителей.

Если по каким-либо причинам оператору нужно закончить работу раньше запланированного времени, то обязательно выключайте его точку обслуживания.

#### 19.4.8. Конец работы. Остановка очереди

В конце рабочего дня нужно выполнить некоторые действия, например выключить все точки обслуживания или удалить оставшиеся необслуженные позиции в мониторинге:

1. Выключите все точки обслуживания:

- На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Точки обслуживания».



**Подсказка:**

Если нужно выключить точки обслуживания сразу во всех очередях места (офиса): на главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Точки обслуживания»

**Результат шага:** откроется страница со списком точек обслуживания.

Номер окна	Название	Время включения	Статус
Окно 01	Круглосуточно – Игорь Иванович	Включена в 23.10.2024, 23:21 оператором Администратор Зала	[square] [circle]
Окно 02	Круглосуточно – Сергей Николаевич	Включена в 24.10.2024, 14:05 оператором Администратор Зала	[square] [circle]
Окно 03	Круглосуточно – Валентин Семенович	Включена в 24.10.2024, 14:05 оператором Администратор Зала	[square] [circle]
Окно 04	Круглосуточно – Александр Юрьевич	Включена в 24.10.2024, 14:05 оператором Администратор Зала	[square] [circle]
Окно 05	Круглосуточно – Антон Алексеевич	Включена в 24.10.2024, 14:05 оператором Администратор Зала	[square] [circle]
Окно 06	Круглосуточно – Максим Сергеевич	Включена в 24.10.2024, 14:05 оператором Администратор Зала	[square] [circle]

Страница со списком точек обслуживания

- В верхней части страницы нажмите «Выключить все точки» и подтвердите действие.

**Результат шага:** статус всех точек обслуживания в списке изменится на «Выключена», а индикатор статуса – на серый.

2. Обычно очередь автоматически удаляет необслуженные позиции. Однако, чтобы избежать проблем на следующий рабочий день, удалите оставшиеся необслуженные позиции текущего дня через мониторинг очереди:

- На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Очереди» → выберите нужную очередь → нажмите на кнопку «Мониторинг очереди».

**Результат шага:** откроется страница мониторинга очереди со списком позиций.

Страница мониторинга очереди с оставшимися необслуженными позициями

- Нажмите на карточку позиции и выполните действие «Удалить».

**Результат шага:** внизу страницы появится всплывающее уведомление «Действие успешно выполнено».

- Повторите предыдущий шаг для всех позиций.

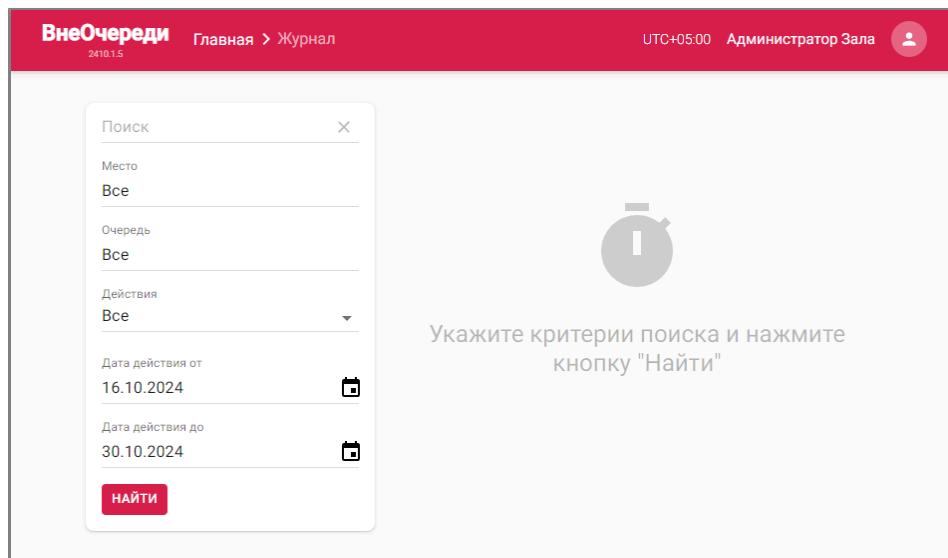
#### 19.4.9. Решение некоторых проблем

Ниже приведены решения для некоторых проблем, которые могли возникнуть в ходе работы с ВнеОчереди:

1. Если вы не можете найти клиента на странице мониторинга очереди или точки обслуживания, то попробуйте найти клиента в журнале:

- На главной странице нажмите на кнопку «Журнал».

**Результат шага:** откроется страница журнала.



Страница журнала

- Воспользуйтесь строкой поиска и фильтрами, чтобы найти нужного клиента. Обратите внимание, что в строку поиска можно вводить персональные данные клиента.
- После ввода данных нажмите «Найти».

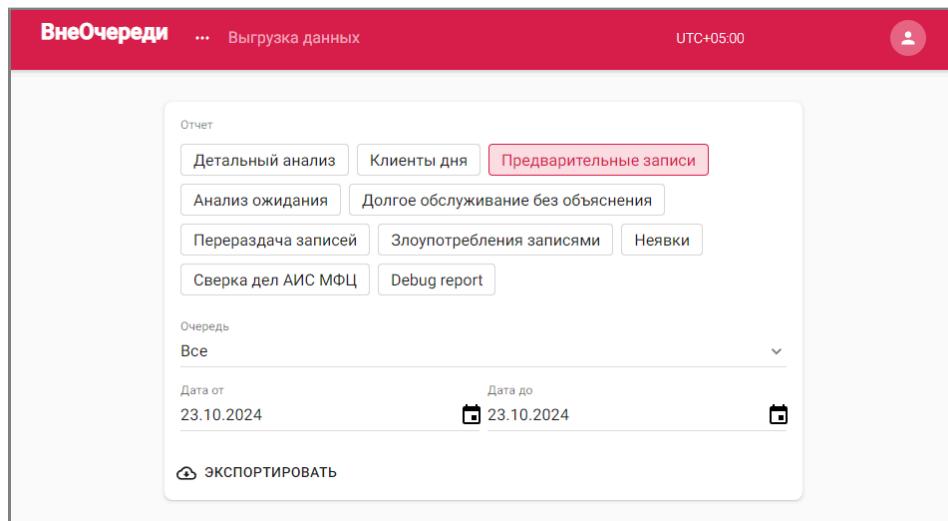
**Результат шага:** справа появятся записи в журнале, удовлетворяющие параметрам поиска. В журнале можно увидеть, когда позиция была добавлена в очередь, кто из операторов ее вызывал, к какому окну и во сколько была вызвана позиция, во сколько обслуживание завершили и т.д.

Найденная в журнале позиция с помощью поиска и фильтров

- Если позиция не найдена при помощи журнала, то можно проверить все предварительные записи на сегодняшний день через выгрузку данных в виде отчета:

a. На главной странице нажмите на нужное место (офис) → нажмите на кнопку «Выгрузка данных».

**Результат шага:** откроется страница выгрузки отчетов.



Страница «Выгрузка данных» для формирования отчетов

b. Выберите тип отчета — «Предварительные записи».

c. Выберите очередь и выберите текущий день в полях «Дата от» и «Дата до».

d. Нажмите «Экспортировать».

**Результат шага:** начнется скачивание файла формата XLSX со списком всех предварительных записей на сегодня.

#### 19.4.10. Чек-лист работы

Ниже представлен чек-лист для Администраторов зала по работе с ВнеОчереди.

##### До начала рабочего дня:

- Удалите вчерашние позиции.
- Выключите все точки обслуживания.
- Настройте и включите точки обслуживания для операторов.

##### В течение рабочего дня:

- Контролируйте работу операторов на странице «Мониторинг точек обслуживания».
- Добавляйте клиентов в живую очередь или записывайте на другой день.
- При необходимости редактируйте параметры позиции клиента. Найти позицию можно через поиск в мониторинге или на странице «Журнал», либо через выгрузку данных.

##### В конце рабочего дня:

- Выключите все точки обслуживания.
- Удалите оставшиеся необслуженные позиции на странице «Мониторинг очереди».

# **20. Глоссарий**

## **20.1. Система**

Веб-интерфейс панели администрирования ВнеОчереди.

## **20.2. Место**

Физический объект, где непосредственно организуются электронные очереди и происходит оказание услуг.

Под местом понимается конкретное помещение, имеющее адрес и физическое расположение.

## **20.3. Очередь**

Виртуальная очередь с возможностью записи посетителей как предварительно, так и в режиме реального времени для оказания конкретной услуги или перечня услуг.

## **20.4. Точка обслуживания**

Структурная единица, сотрудник или объект, непосредственно оказывающий услуги. Может иметь физическое расположение в виде окна, кабинета, аудитории, стойки администратора и т. д.

## **20.5. Клиент**

Посетитель в очереди, обратившийся за оказанием услуги.

## **20.6. Организация**

Компания или группа компаний, используемые для группировки мест и переводов интерфейса.

## **20.7. Позиция**

Место пользователя в очереди, добавленное клиентом, сотрудником очереди или системой автоматически. В зависимости от настроек очереди позиция может иметь различные атрибуты, например продолжительность обслуживания или номер талона.

## 21. PDF версия документации

Ниже представлена ссылка PDF версию документации ВнеОчереди:

[PDF-версия](#)

## 22. Список изменений

В этом разделе находится список обновлений и изменений ВнеКлереди.



### Прим.:

Нажмите на нужное обновление, чтобы перейти к списку его изменений.

- Обновление 2410.1 от 31.10.2024 ([292](#)) новое
- Обновление 2407.1 от 10.07.2024 ([294](#))
- Обновление 2405.2 от 27.05.2024 ([296](#))
- Обновление 2405.1 от 06.05.2024 ([297](#))

### 22.1. Обновление 2410.1 от 31.10.2024



Дата выпуска: 31.10.2024

На этой странице приведен перечень изменений в версии 2410.1

#### 22.1.1. Новые возможности

- **Реклама.** Появилась возможность добавления информационных (рекламных) изображений в мобильное приложение. Подробнее см. в разделе [Добавление рекламных баннеров \(208\)](#).
- **Организации.** Добавлен новый раздел «Организации», доступный с главной страницы. Появилась возможность создавать организации и управлять ограничениями для записи в рамках одной организации. Подробнее о создании и настройки ограничений организаций см. в разделе [Управление организациями \(99\)](#).
- **Предварительные записи.** Реализован новый интерфейс поиска доступного времени для создания предварительных записей. Подробнее см. в разделе [Поиск свободного времени для предварительной записи \(185\)](#).
- **Настройки очереди.** Добавлена возможность импорта настроек очереди из файла JSON в другую существующую очередь со сравнением параметров и выбором нужных для изменения во второй очереди. Подробнее см. в разделе [Импорт/экспорт настроек существующей очереди \(95\)](#).
- **Отчеты.** Добавлен новый раздел «Отчеты», доступный с главной страницы. Появилась возможность формировать статистический отчет сразу по нескольким выбранным местам и очередям. Подробнее см. в разделе [Создание отчета по нескольким местам \(201\)](#).

#### 22.1.2. Улучшения

- **Терминал.** В настройки терминала типа «Веб-терминал» добавлена опция «Показывать финальный экран с информацией о записи» с возможностью настройки времени показа финального экрана в секундах или до тех пор, пока не будет нажата кнопка «Продолжить». Подробнее о настройке терминала типа «Веб-терминал» см. в разделе [Веб-терминал \(197\)](#).
- **Настройка услуг.** В настройки услуги добавлена опция «Услуга с приоритетным обслуживанием». Позиции с услугами, у которых включена такая опция, добавляются в режиме «Приоритетное обслуживание». Если в настройках очереди включена опция «Множественный выбор услуг», то, при наличии хотя бы одной

услуги с приоритетным обслуживанием, вся позиция добавляется в режиме «Приоритетное обслуживание».

Подробнее о настроке услуг см. в разделе [Настройка, добавление и удаление услуг в очереди \( 66\)](#).

- **Мониторинг.** В настройках очереди в группе настроек «Команды меню операций» добавлено новое действие над позицией «Печать», позволяющее распечатать талон. Подробнее о настройке действий над позицией см. в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).
- **Административная панель.** На странице «Пользователи» добавлены новые фильтры: по типу пользователя и по доступу к месту.
- **Действия над позицией.** Реализована новая логика действия «На месте». Теперь можно ограничить использование этого действия: по времени, по расстоянию клиента с мобильного телефона до места обслуживания, рядом с Bluetooth-маячком. Подробнее см. шаг 2.а в разделе [Настройка команд меню операций над позицией \( 89\)](#).
- **Экран вызова.** В настройки терминала типа «Экран вызова» добавлена опция «Отображение вызванных записей в начале списка». Эта опция позволяет менять порядок позиций на терминале таким образом, что позиции, которые только что были вызваны, перемещались в начало списка.
- **Реклама.** Изображения для рекламных баннерах теперь автоматически сжимаются до разрешения 1080p для сокращения размера загружаемого файла.

### 22.1.3. Другие изменения

- **Панель мониторинга.** На главную страницу административной панели добавлена кнопка для перехода в Аналитическую панель (Дашборд). Кнопка появляется, если у пользователя есть доступ к этому разделу.
- **Выгрузка отчетов.** Отчет о простоях операторов добавлен в отдельный отчет «Простой точек обслуживания».

### 22.1.4. Исправления ошибок

- **Экран вызова.** Исправлена ошибка, из-за которой терминал типа «Экран вызова» переставал отображать вызываемые позиции при продолжительной работе (более суток).
- **Выгрузка отчетов.** Исправлена ошибка, из-за которой отчет «АИС МФЦ» выгружался пустым.
- **Настройки приоритетного обслуживания.** Исправлена ошибка, из-за которой отсутствовала возможность включения приоритетного обслуживания при добавлении позиции, если в настройках очереди была выключена опция «Запрашивать комментарий при приоритетном обслуживании».
- **Точки обслуживания.** Сохранение настроек точек обслуживания теперь работает корректно.
- Исправлена ошибка, из-за которой номер талона не отображался в окне с информацией о записи после перенаправления позиции.
- **Выгрузка отчетов.** Исправлена ошибка, из-за которой фильтры в таблице отчета «Детальный анализ» распространялись не на все столбцы.
- **Мониторинг очереди.** Фильтр позиций по времени записи теперь работает корректно.
- **Выгрузка отчетов.** Отчет «Предварительные записи» теперь формируется корректно.
- **Точки обслуживания.** Исправлена ошибка, из-за которой было невозможно удалить точку обслуживания, если она связана с графиком сотрудников. Теперь при попытке удаления точки обслуживания, которая используется в графике сотрудников, появляется всплывающее уведомление с причиной невозможности удаления.
- **Выгрузка отчетов.** Исправлена ошибка, из-за которой отчет «Злоупотребление записями» выгружался пустым.

- **Экран вызова.** Исправлена ошибка, из-за которой после непрерывной работы терминалов типа «Экран вызова» через некоторое время данные на нем переставали обновляться.
- **Выгрузка отчетов.** Исправлена ошибка, из-за которой не работало формирование отчета по большим данным и вызывало ошибку тайм-аута.
- **Терминал.** Исправлена ошибка, из-за которой открывалась долго страница редактирования и просмотра настроек терминала.
- **Реклама.** Исправлена ошибка, из-за которой сохранение новых рекламных баннеров происходило слишком долго при наличии большого количества мест для данной рекламной кампании.
- **Мониторинг.** Исправлена ошибка, из-за которой было невозможно отредактировать некоторые позиции.
- **Настройки очереди.** Исправлена ошибка, из-за которой было невозможно сохранить настройки очереди при изменении параметра «Старт бронирований со смартфона». Теперь параметр «Старт бронирований со смартфона» отсутствует при включенной опции «Круглосуточно» в режимах работы очереди.

## 22.1.5. Мобильное приложение

- **Мобильное приложение.** При первом запуске мобильного приложения теперь появляется запрос на использование Bluetooth для улучшения поиска очередей.
- **Мобильное приложение.** В мобильном приложении на экране ожидания, вызова и обслуживания теперь отображается номер талона позиции, если в настройках очереди включена опция «Отображать номер талона».
- **Мобильное приложение.** Добавлено диалоговое окно с предложением обновить приложение до актуальной версии, если текущая устарела.
- **Мобильное приложение.** Исправлена ошибка, из-за которой приветственные экраны отображались на английском языке, а не на языке телефона.
- **Мобильное приложение – iOS.** Исправлена ошибка, из-за которой текст при запросе использования Bluetooth был на английском языке.
- **Мобильное приложение – iOS.** Исправлена ошибка, из-за которой мобильное приложение прекращало свою работу после нажатия на кнопку «Разрешить» для включения служб геолокации.
- **Мобильное приложение – Android.** Исправлена ошибка, из-за которой было невозможно нажать на список «Доступное время в другие дни» при записи в другие офисы.
- **Мобильное приложение.** Исправлена ошибка, из-за которой показывалось окно об отсутствии интернет соединения даже при его наличии.
- **Мобильное приложение.** Исправлена ошибка, из-за которой не появлялись Push-уведомления у клиентов, записанных в очередь через мобильное приложение.
- **Мобильное приложение.** Исправлена ошибка, из-за которой в списке доступных мест (офисов) для переноса записи с сегодняшнего дня на другой не отображалось текущее место (офис).
- **Мобильное приложение.** Исправлена ошибка, из-за которой при записи в полях «Имя и Отчество» и «Фамилия» можно было вводить различные специальные символы, что приводило к ошибкам. Теперь доступны только дефис и апостроф.

## 22.2. Обновление 2407.1 от 10.07.2024



Дата выпуска: 10.07.2024

На этой странице приведен перечень изменений в версии 2407.1

## 22.2.1. Улучшения

- Веб-терминал. Небольшие визуальные улучшения экранной клавиатуры и процесса ввода ФИО, более яркое выделение активного поля.
- Экран вызова. Добавлена возможность управления настройками голосового вызова. Теперь можно задать не только количество повторений, но и с какого раза будет осуществляться голосовой вызов. При необходимости можно настроить визуальный вызов без звука.



### Прим.:

Подробнее о настройке терминала типа «Экран вызова» см. в разделе [Создание и подключение терминала \( 194 \)](#).

- Веб-терминал. При записи, если это предусмотрено настройками очереди, заполнение дополнительных полей теперь запрашивается после ввода полей с персональными и контактными данными.
- Терминал. В настройки терминала типа «Веб-терминал» добавлен параметр «Время показа финального экрана с информацией о записи».
- Мониторинг. Добавлен фильтр позиций за выбранный промежуток времени.
- Очередь. В основные настройки очереди добавлены опции для настройки приоритетного обслуживания: «Включить возможность приоритетного обслуживания» и «Запрашивать комментарий при приоритетном обслуживании». Подробнее об этих настройках см. в разделе [Настройка основных параметров очереди \( 59 \)](#).
- Очередь. В группу настроек «Мониторинг» в очереди добавлена опция «Запрашивать комментарий при редактировании точки обслуживания во время ее работы», подробнее см. в разделе [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84 \)](#).

## 22.2.2. Другие изменения

- В отчет «Анализ ожидания» добавлен дополнительные столбцы: «Информационные метки», «Комментарий при обслуживании», «Метки при завершении обслуживания», «Комментарий при завершении обслуживания».
- Изменены условия работы голосового вызова. Голосовой вызов по ФИО будет работать, если включена опция «Показывать имя и первую букву фамилии». Голосовой вызов по коду бронирования будет работать только если включена опция «Показывать код брони» и выключена опция «Показывать имя и первую букву фамилии».
- В отчет «Сверка дел АИС МФЦ» справа от столбца «Внешний номер» добавлен столбец «Организация в деле».
- На главной странице портала предварительных записей убрана кнопка поиска предзаписи – «Изменить или удалить запись». Реализована проверка соответствия услуги из дела и талон, на основе справочника соответствия услуг во втором листе в отчете.

## 22.2.3. Исправления ошибок

- Исправлена возможная ошибка отображения пользователя на экране вызова.
- Исправлена ошибка, из-за которой функция «Искать свободное время» не работала, если в настройках очереди не указана опция «Запрашивать количество человек».
- Исправлена ошибка, из-за которой удаление необслуженных позиций не работало. Исправлена формула расчета удаления необслуженной позиции в режиме «Как можно скорее», теперь формула выглядит следующим образом – если «Текущее время сервера» – «Планируемое время вызова на момент создания» > «Удалить необслуженные позиции после», то позиция удаляется.



#### Прим.:

Длительность «Удалить необслуженные позиции после» настраивается в настройках очереди, подробнее см. раздел [Настройка длительностей очереди \( 83\)](#).

- Исправлены ошибки в мобильном приложении, из-за которых таймер на экране вызова отображался некорректно.
- Исправлена ошибка, из-за которой в отчете «Детальный анализ» часовой пояс отличался для офисов, которые находятся не в зоне UTC+5.
- Исправлена навигация на предыдущие страницы через навигационную панель на странице планировщика бронирований.
- Исправлена ошибка, из-за которой в журнале при повторном поиске с изменением данных показываются не все позиции.
- Исправлена ошибка, из-за которой при выгрузке отчета «Клиенты дня» лист «Простой точек обслуживания» оставался пустым.
- При записи через веб-терминал, если настройками очереди не нужно указывать ФИО, то экран с клавиатурой теперь пропускается.
- Исправлен заголовок в excel отчетах.
- Мобильное приложение. Исправлена ошибка, из-за которой в мобильном приложении для iOS не получалось заполнить номер телефона при записи.
- Мобильное приложение. Исправлена ошибка, из-за которой буква «ё» не распознавалась в мобильном приложении.
- Мониторинг. Исправлен расчет задержки обслуживания.
- Мобильное приложение. Исправлена ошибка, из-за которой при переносе позиции на другой день в мобильном приложении позиция дублировалась.

## 22.3. Обновление 2405.2 от 27.05.2024



Дата выпуска: 27.05.2024

На этой странице приведен перечень изменений в версии 2405.2

### 22.3.1. Улучшения

- Изменен интерфейс настройки прав доступа в разделе «Пользователи». Теперь права сгруппированы, названия стали понятнее.



#### Прим.:

Подробнее о правах доступа см. в разделе [Права доступа \( 25\)](#).

- В настройках терминала появилась возможность настройки индивидуального логотипа.

**Прим.:**

Подробнее о настройке индивидуального логотипа см. шаг 10 в разделе [Создание и подключение терминала \(194\)](#).

- Возможность редактировать настройки места теперь имеют все пользователи, у которых включено право «Доступ к разделу "Настройки места"» вне зависимости от типа пользователя.

### 22.3.2. Другие изменения

- При создании нового места теперь автоматически создаются шаблоны отчетов в разделе «Выгрузка данных».

### 22.3.3. Исправления ошибок

- В мониторинге действие с позицией «Закончить обслуживание и технический перерыв» теперь отображается только в том случае, если в настройках очереди включена опция «Автоматический вызов следующего человека» и есть хотя бы одна техническая услуга.
- Исправлена ошибка, из-за которой описание услуги на портале предварительных записей места могло не помещаться на странице.
- Теперь при перенаправлении позиции из одной очереди в другую информация с дополнительных полей переносится корректно.

**Важное замечание:**

Названия и типы дополнительных полей в старой и новой очереди должны быть одинаковыми.

- Теперь позиция, созданная из мобильного приложения, при переносе из одной очереди в другую остается у пользователя в мобильном приложении.
- Исправлена ошибка, из-за которой не работал параметр «Удалить необслуженные позиции после» в настройках очереди.
- Исправлена ошибка, из-за которой после перезаписи в скрытую маршрутную очередь позиция клиента показывалась только после перезапуска приложения.
- Исправлена ошибка, из-за которой экран вызова переставал работать через 1-2 дня непрерывной работы.
- Исправлена ошибка, из-за которой сотрудник с правами администратора не мог поставить информационный тег для позиции.
- Исправлена ошибка, из-за которой в журнале при поиске отображались не все записи.
- Исправлена ошибка, из-за которой коды бронирования предварительных записей в базе данных отличались от тех, которые хранятся в памяти сервера.

## 22.4. Обновление 2405.1 от 06.05.2024



**Дата выпуска:** 06.05.2024

На этой странице приведен перечень изменений в версии 2405.1

## 22.4.1. Новые возможности

- Добавлена возможность настройки показа всплывающих диалоговых окон с предложением о начале обслуживания после вызова или с предложением завершения обслуживания при превышении времени обслуживания, с возможностью отключения предложений.



**Прим.:**

Функция добавлена в настройки очереди, подробнее см. раздел [Настройка параметров мониторинга очереди \( 84 \)](#)

- Добавлена возможность создания записей на текущий день в разделе «Бронирования» через функцию «Искать свободное время». Опция «Показывать временные интервалы на сегодня при записи через административную панель» должна быть включена в настройках очереди в разделе «Бронирования на будущие дни».



**Прим.:**

Функция добавлена в настройки очереди, подробнее см. раздел [Настройка параметров предварительной записи \( 79 \)](#)

- Добавлена возможность для каждой услуги назначить ссылку на информационный ресурс с дополнительной информацией о процессе обслуживания. Ссылка будет доступна оператору в разделе «Мониторинг».



**Прим.:**

Функция добавлена в настройки очереди, подробнее см. раздел [Создание очереди с услугами \( 52 \)](#)

- Добавлена возможность отображения экрана вызова в упрощенном режиме без анимаций для низкопроизводительных устройств. Опция «Отключить визуальные эффекты для улучшения производительности» доступна в разделе «Терминалы».



**Прим.:**

Функция добавлена в настройки терминалов, подробнее см. раздел [Управление терминалами \( 192 \)](#)

## 22.4.2. Улучшения

- В разделе «Мониторинг очереди» добавлено отображение количества позиций подходящих под условия фильтрации.
- Добавлена возможность импорта и экспорта настроек очередей в административной панели.



**Прим.:**

Для экспорта настроек очереди подробнее см. раздел [Экспорт настроек очереди \( 56 \)](#)

Для импорта настроек очереди подробнее см. раздел [Импорт настроек при создании очереди \( 57 \)](#)

- В отчетах типа «Детальный анализ» добавлена возможность просмотра информационных тегов, установленных во время обслуживания, и тегов опроса при завершении обслуживания.
- В отчетах типа «Клиенты дня» добавлен новый лист «Простои точек обслуживания» с информацией о простое точек обслуживания в течение дня. В отчете фиксируется время в течение которого позиция находилась в блоке «Предлагаем вызвать» у операторов в мониторинге точки обслуживания.
- Добавлена возможность настройки уровня громкости для видеофайлов отображаемых на экране вызова в рекламных/информационных кампаниях.

**Прим.:**

Функция добавлена в настройки рекламного баннера, подробнее см. раздел [Добавление рекламных баннеров \(208\)](#)

- Добавлена поддержка поиска в терминале позиций заявителей созданных через мобильное приложение.
- Добавлена возможность поставить отметку «На месте» даже если на экране терминала отображается сообщение «Очереди заполнены».
- В терминале на экране ожидания теперь отображается QR код для скачивания мобильного приложения, если в очередь можно записаться через мобильное приложение.
- Оптимизирован поиск по журналу на больших объемах данных.

#### 22.4.3. Другие изменения

- Введена новая политика версионности Системы, единая для всех подсистем. Формат версии: x.y.z где:
  - X – мажорная версия. Означает месяц и год в формате «уутт», например, «2405».
  - Y – минорная версия. Означает инкрементный номер релиза продукта в этом месяце, может иметь значение  $\geq 1$ .
  - Z – патч версия. Означает выпуск новых сборок в уже выпущенном релизе, может иметь значение  $\geq 0$ .

#### 22.4.4. Исправления ошибок

- При включенной опции аудиофиксации, старт аудиозаписи теперь происходит в момент вызова заявителя, а не в момент начала обслуживания.
- Исправлена проблема потери позиции, если она была перенесена в день приема.
- В мобильном приложении теперь не отображается кнопка «Я на месте», если опция отключена в настройках очереди в разделе «Команды меню операций».