

# **Электронная очередь**

**Мякотин Сергей**

## **Электронная очередь**

Мякотин Сергей

Опубликовано 01.03.2013

### **Аннотация**

В этой книге описаны основные принципы работы с программой Электронная очередь и указаны способы настройки системы.

## Содержание

Введение .....	4
Основные понятия и определения .....	4
1. Установка и конфигурирование .....	5
Установка ядра .....	5
Конфигурирование как часть системы Контур .....	5
Конфигурирование как независимой системы .....	5
Добавление сервера и устройств .....	5
Добавление информационных терминалов .....	6
Установка и настройка информационных терминалов .....	6
2. Схема работы очереди. ....	8

# Введение

Программный комплекс **Электронная очередь** является частью программно-аппаратного комплекса управления очередями. Он предназначен для организации последовательного (очередного) доступа к точкам обслуживания неравномерно прибывающих субъектов - клиентов. В отличие от других представленных на рынке систем, в данной есть возможность ограничить доступ в зоны обслуживания преграждающими устройствами (турникет или дверь со считывателем штрихкодов), настройка последовательных очередей (т.е. будучи обслуженным в первой очереди, клиент автоматически занимает место в следующей), а также возможность интеграции с базами данных СПД и СКД.

## Основные понятия и определения

## Глава 1. Установка и конфигурирование

Электронная очередь может быть частью системы Контур (хранение конфигурации в базе данных) так и отдельной системой. В зависимости от типа использования различаются способы установки и конфигурирования системы.

Конфигурировать службу управления аппаратурой необходимо непосредственно на компьютере где она будет установлена.

### Установка ядра

Запустите установку электронной очереди из программы автозапуска или вручную (QueueInstall.exe).

### Конфигурирование как часть системы Контур

- Установите компонент "Ядро и конфигуратор БД" на компьютере который будет исполнять обязанности центра управления аппаратурой.
- Запустите программу конфигурирования аппаратуры "Пуск - StellaSoft - Электронная очередь - Конфигуратор" (в Windows Vista и более поздних версиях для установки и управления службой необходимо запускать с правами Администратора).
- При запросе типа системы выберите "Электронная очередь".
- Укажите расположение базы данных контур и подключитесь под пользователем с правами конфигурирования устройств.

### Конфигурирование как независимой системы

- Установите компонент "Ядро и конфигуратор" на компьютере который будет исполнять обязанности центра управления аппаратурой.
- Запустите программу конфигурирования аппаратуры "Пуск - StellaSoft - Электронная очередь - Конфигуратор" (в Windows Vista и более поздних версиях для установки и управления службой необходимо запускать с правами Администратора).
- Укажите xml файл в котором будет храниться конфигурация устройств электронной очереди (в файле sample\_config.xml представлен пример конфигурации устройств очереди).

### Добавление сервера и устройств

- Используя стандартную документацию к Конфигуратору, создайте Сервер управления, при этом на последней странице мастера настроек следует выставить галочку "Добавить устройства очереди".
- В открывшемся мастере настроек очереди пройдите по всем шагам.

- Добавьте каналы ввода-вывода, контроллеры точек обслуживания и табло, а также сами точки обслуживания.

### **Внимание**

Контроллер Stella-Q02 поддерживает табло и точку обслуживания одновременно. У точки обслуживания адрес должен быть равен 0, у табло 1. У табло необходимо параметр "Прямое управление" установить в "Да".

- Для каждой точки обслуживания укажите её Диспетчер очереди, Табло и Многоязычное название.
- Если вы хотите ограничить доступ в зону обслуживания турникетами, добавьте турникеты в конфигурацию оборудования, а диспетчерам очередей укажите список входов в из зону обслуживания.

Доступ по талону очереди в ее зону обслуживания будет возможен только после вызова клиента. Доступ по этому талону будет возможен пока точка обслуживания не перейдет в состояние "Свободно для обслуживания" или "Перерыв".

## **Добавление информационных терминалов**

Добавьте монитор и укажите для него список из Диспетчеров очередей и точек прохода. Для того чтобы использовать синтезатор речи добавьте монитору это устройство. Вид информационного терминала определяется набором устройств добавленных ему в список.

Если добавить одну точку обслуживания, то терминал будет выступать как табло точки.

Если добавить несколько точек обслуживания, то терминал будет выглядеть как таблица (клиент -> точка обслуживания).

Если добавить один или несколько диспетчеров очереди, то терминал будет отображать кнопки очередей и печатать талоны.

## **Установка и настройка информационных терминалов**

- Если на терминале необходимы голосовые сообщения, предварительно установите на нем Speech Platform Runtime 11 и необходимые языки.
- Запустите установку электронной очереди из программы автозапуска или вручную (QueueInstall.exe) на компьютере где будет работать информационный терминал.
- Установите компонент "Терминал и табло очереди".
- Запустите ярлык "Терминал" с рабочего стола (для настройки терминала при первом запуске нужно иметь права на запись в каталог установки программы).
- Если предполагается что терминал будет отображать рекламу, укажите папку с рекламой в виде файлов html, jpeg или gif, нажмите отмена если реклама не нужна.

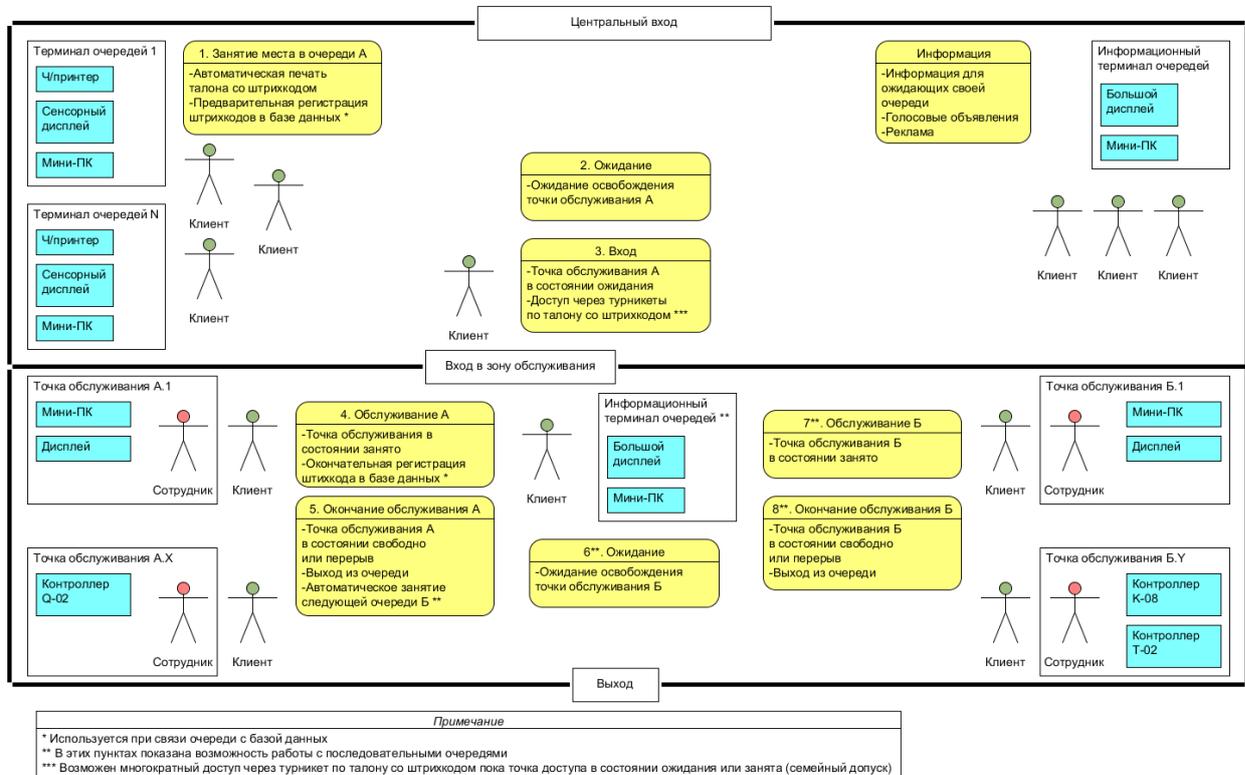
- Далее будет предложено настроить связь с ядром управления используя конфигурацию из базы данных. Если используете, то подключит.
- Если вы не используете базу данных нажмите отмена. И в следующем окне укажите расположение файл конфигурации устройств (config.xml, находится в каталоге ядра). Если доступа к этому файлу нет, нажмите отмена и укажите параметры подключения вручную:

Идентификатор монитора очереди	Укажите идентификатор настроенного для данного компьютера монитора. Его можно узнать в заголовке формы редактирования монитора.
Сервер конфигурации: идентификатор сервера	Укажите идентификатор сервера конфигурации. Для загрузки конфигурации на сервере должен быть провайдер с подключенным к нему Запросчиком информации.
Сервер конфигурации: адрес сервера	Укажите сетевой имя или IP адрес сервера конфигурации.
Сервер конфигурации: порт сервера	Укажите номер порта, к которому подключается сервер управления аппаратурой очереди (по умолчанию 12015).
- Если вы используете базу данных, подключитесь к ней указав ее расположение, имя пользователя и пароль. Выберите из списка требуемый монитор и сервер конфигурации.
- Если вы настроили монитор как терминал очереди, далее нужно указать используемый принтер и указать поля печати талона.
- Далее укажите расположения шаблона форматирования сообщений от сервера для вывода талона на печать и информации на экран (по умолчанию QueueServicePoints.xsl).

Если настройка выполнена правильно вы увидите либо кнопки очередей либо информационное табло с информацией о состоянии точки или точек обслуживания развернутым на весь экран. С помощью сочетания клавиш Ctrl + R вы можете свернуть терминал в окно и увидеть меню управления программой. Закрытие программы осуществляется стандартным образом (Alt + F4 или красная кнопка с крестом). Настройки сохраняются если закрыть программу стандартным способом. Снятие задачи сбросит настройки. Терминал можно установить пользователю в качестве оболочки по умолчанию. (вместо рабочего стола будет запускаться терминал). Для этого войдите в систему под необходимым пользователем, запустите программу и нажмите в меню терминала Настройки - Сделать приложение оболочкой для текущего пользователя.

## Глава 2. Схема работы очереди.

В этой главе мы рассмотрим примерный алгоритм работы очереди совместно с прокатом.



1. Клиент заходит в зал ожидания, подходит к терминалу и нажимает кнопку очереди, которую хочет занять. Получает талон со штрихкодом и номером очереди. Штрихкод регистрируется в БД проката.
2. Клиент ожидает вызова, ориентируясь по голосовым сообщениям и информационным табло.
3. Дождавшись вызова, клиент проходит через турникет по талону со штрихкодом. Точка доступа из состояния "ожидание" переходит в состояние "занято".
4. Обслуживание клиента (например, подбор снаряжения) с привязкой к штрихкоду талона очереди.
5. По окончании обслуживания сотрудник нажатием кнопки или сочетанием клавиш переводит точку обслуживания в состояние "свободно для обслуживания" или "перерыв". Клиент автоматически занимает очередь в кассы.
6. Клиент ожидает своей очереди на оплату.
7. Оплата по предъявлению талона очереди.
8. Выход из зоны обслуживания.