

Eilių valdymo sistema

WebAKIS client

Naudotojo instrukcija



© 2017 AKIS Technologies
ver 0.3

WebAKIS client

Visos teisės saugomos. Kopijuoti šiame dokumente pateiktą informaciją be AKIS Technologies sutikimo griežtai draudžiama.

Turinys

1. Įvadas.....	4
2. WebAKIS client.....	5
2.1. Prisijungimas.....	5
2.2. Valdymas.....	5
2.2.1. Laukiančių bilietų langas.....	6
2.2.2. Kviečiamo bilieto langas.....	8
2.2.3. Aptarnaujamo bilieto langas.....	11
2.3. Atsijungimas.....	11
3. WebAKIS state.....	12
3.1. Prisijungimas.....	12
3.2. Darbo vietų būsenos langas.....	13
3.3. Atsijungimas.....	14

1. Įvadas

WebAKIS yra universali ir patikima eilių valdymo sistema (toliau minima trumpiniu EVS), sukurta pagerinti klientų aptarnavimo efektyvumą įvairiose įstaigose. Sistema yra lengvai konfiguruojama ir palaiko daugelį AKIS prietaisų.

EVS gali būti naudojama bankuose, draudimo kompanijose, sveikatos ar vyriausybės įstaigose bei kitose įmonėse.

WebAKIS sistema pilnai kontroliuojama interneto naršyklės pagalba, todėl nereikia įdiegti jokios papildomos programinės įrangos naudotojų kompiuteriuose. Dėl šios priežasties galima lengvai centralizuoti duomenis, naudojant sistemą skirtingose vietose.

WebAKIS EVS algoritmai sukurti taip, kad užtikrintų patikimą ir autonomišką klientų aptarnavimo paslaugą, kuri palengvintų klientų srautų valdymą ir pagerintų efektyvumą.

2. WebAKIS client

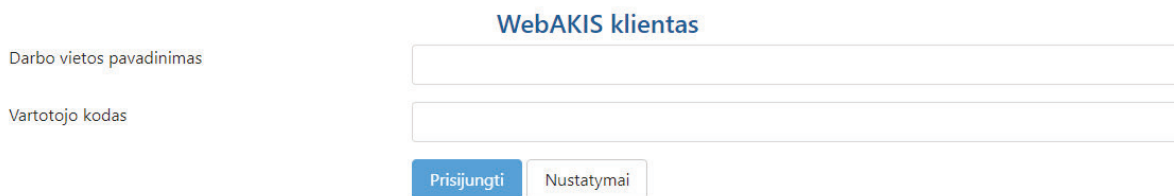
WebAKIS client yra pasiekiamas interneto naršyklėje į adreso langelį įvedus IP adresą kompiuterio, veikiančio kaip serveris ir kuriame įrašyti reikiami WebAKIS komponentai.

Pavyzdinis į laukelį vedamo adreso formatas: <http://10.0.1.1/webclient/>

Kai įvedamas teisingas adresas, naudotojas nukreipiamas į pradinį WebAKIS kliento prisijungimo puslapį.

2.1. Prisijungimas

Norint pasiekti WebAKIS client funkcijas, reikia įvesti duomenis į laukelius **darbo vietos pavadinimas** ir **virtotojo kodas** :



1pav. Prisijungimo langas

Taip pat galima prisijungti naudojant **virtotojo vardą** ir **slaptažodį**. Prisijungimo būdą, padalinio ID, kalbą ir kitus parametrus galima keisti nuspaudus mygtuką **nustatymai**. Parinkus norimus nustatymus, jų patvirtinimui spaudžiamas mygtukas **pritaikyti**. Jei nustatymų keisti nebenorite, spauskite mygtuką **atgal**.

2.2. Valdymas

Sėkmingai prisijungus prie WebAKIS client sistemos, atsidaro laukiančių bilietų langas (žiūrėti 2 pav). Jo viršuje matomi aktyvuoto lango pavadinimas, darbo vietos ir vartotojo vardo duomenys, informacijos apie sistemą bei atsijungimo mygtukai. Šiek tiek žemiau pateiktas valdymo meniu, kurį sudaro penki punktai: **kviesti sekantį, kviesti, registruoti, registruoti ir kviesti, daugiau**.

WebAKIS klientas - Laukiantys bilietai		admin@wp6 Apie Atsijungti	
Kviesti sekantį		Kviesti...	Registruoti...
		Registruoti ir kviesti...	Daugiau ▼
Bilietas	Bilieto informacija	Laukimo laikas	
26	Eilė: Private Clients Operacija: Payments	01:45:56	➔
28	Eilė: Private Clients Operacija: Order pickups	01:45:26	➔
29	Eilė: Private Clients Operacija: Consultation	01:45:03	➔
30	Eilė: Private Clients Operacija: Consultation	01:44:58	➔
31	Eilė: Private Clients Operacija: Payments	01:44:51	➔

2 pav. Laukiančių bilietų langas

Toliau pateikiama lentelė su aktualia informacija: bilieto numeriu, bilieto informacija (eilės tipas, operacijos tipas), laukimo laiku. Šalia kiekvieno bilieto, dešinėje pusėje yra rodyklės mygtukas. Jį paspaudus yra išskviečiamas pasirinktas klientas.

2.2.1. Laukiančių bilietų langas

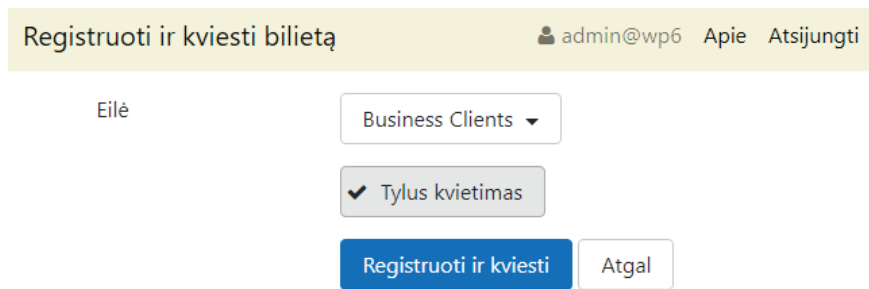
Paspaudus meniu mygtuką **kviesti sekantį**, išskviečiamas ilgiausiai eilėje laukiantis klientas, t. y. pirmasis pateiktas lentelėje.

Mygtukas **kviesti** leidžia iškviesti pasirinktą klientą. Jį nuspaudus, vyksta nukreipimas į kitą langą, kuriame prašoma įvesti bilieto numerį. Įvedus spauskite **kviesti**. Jei norite atšaukti operaciją, spauskite **atgal**.

Nuspaudus **registruoti**, esate nukreipiami į kitą langą, kurio langelyje **eilė** prašoma nurodyti kliento tipą, pvz.: Verslo (*business clients*) arba privatūs (*private clients*) klientai. Sekančiame langelyje yra galimybė įvesti norimą komentarą (nebūtina).

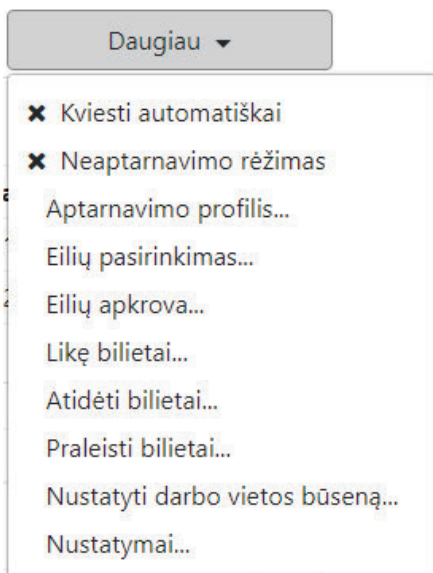
Mygtukas **registruoti ir kviesti** leidžia užregistruoti klientą į eilę ir iš karto jį iškviesti. Atsidariusiame lange tereikia pasirinkti kliento tipą. Yra galimybė iškviesti klientą tyliai, t. y. nesuveikus garsiniam pranešimo signalui. Tam reikia spustelti ant mygtuko **Tylus kvietimas**. Nuspaudus, šalia užrašo esantį kryžiuką turi pakeisti varnelė, patvirtinanti, kad pasirinkote šią funkciją (žiūrėti 3pav).

Pasirinkus nustatymus, spauskite mygtuką **registruoti ir kviesti**. Norėdami atšaukti operaciją, spauskite mygtuką **atgal**.



3 pav. *Registruoti ir kviesti bilietą* meniu punkto langas

Nuspaudus paskutinę meniu skiltį **daugiau** pamatysite iššokantį langą, kuriame galite rasti funkcijų nustatymus bei peržiūrėti statistinius rodiklius.



4 pav. Papildomos funkcijos

Norėdami, kad klientai būtų kviečiami automatiškai, jums nespaudžiant kvietimo mygtuko, spauskite **kviesti automatiškai**. Jei funkcija sėkmingai įjungta, kryžiuką pakeis varnelė.

Jei ruošiatės palikti darbo vietą ir klientų neaptarnausite, įjunkite **neaptarnavimo režimą**.

Norėdami pakeisti aptarnavimo profilio tipą, spauskite **aptarnavimo profilis**.

Nuspaudus mygtuką **eilių pasirinkimas** galite rinktis tam tikro eilių tipo iškvietimo prioritetą: žemą, vidutinį arba aukštą. Šiame nustatyme pateikiamos visos egzistuojančios eilės.

Eilių apkrova yra statistinė funkcija, kuri parodo kiekvieno eilės tipo laukiančių bilietų skaičių bei maksimalų laukimo laiką.

Likę bilietai nurodo likusį bilietų lapelių skaičių spausdinimo aparate.

Paspaudę mygtuką **atidėti bilietai** matysite bilietų sąrašą, kurių iškvietimą atidėjote vėlesniam laikui.

Funkcija ***praleisti bilietai*** rodo bilietus, kuriuos kviečiant klientas nepasirodė. Nuspaudę ***nustatyti darbo vietos būseną*** būsite nukreipti į naują langą, kuriame galėsite pakeisti darbo vietos būseną bei parašyti norimą komentarą.

Serverio adresas:

Serverio adresas pagal nutylėjimą: http://10.0.1.176/server/

Padalinio ID:

Kalba:

Prisijungimo būdas:

Registruoti į:

Registruoti ir kviešti į:

Nukreipti į:

Vartotojo sąsajos dydis:

☒ Rodyti prastovos laiką

☒ Rodyti eilių būsenas

5 pav. Nustatymų meniu

Paskutinis mygtukas ***nustatymai*** nukreips į nustatymų meniu (žiūrėti 5pav), kuris pasiekiamas ir iš prisijungimo lango, aprašyto 2.1. poskyryje. Nurodykite norimus parametrus. Aktyvavus funkcijass ***rodyti prastovos laiką*** ir ***rodyti eilių būsenas***, jos bus matomos laukiančiųjų bilietų lange.

Pasirinkus norimus parametrus, spauskite mygtuką ***pritaikyti***. Norėdami atšaukti pakeitimus, spauskite ***atgal***.

2.2.2. Kviečiamo bilieto langas

Iškvietus klientą vienu iš 2.2.1. skyrelyje aprašytu variantu, būsite perkeliami į kviečiamo bilieto langą, pavaizduotą 6pav. Šiame lange matysite informaciją apie klientą: bilieto numerį, eilės tipą, operacijos tipą, registracijos bei iškvietimo laikus. Dešinėje pusėje

pateikiamas laukimo laikas. Kai laukimo laikas viršija 5 minutes, jis paryškinamas geltona spalva, o kai 10 minučių – raudona spalva. Meniu juostoje išdėstyti šeši mygtukai.

Pirmąjį mygtuką **patvirtinti** spauskite atvykus klientui prie jūsų darbo vietos. Atlikę šį veiksmą, būsite perkelti į aptarnaujamo bilieto langą.

6 pav. Kviečiamo bilieto langas

Jei klientas prie langelio nepasirodo, galite pakartoti kvietimą, spausdami mygtuką **pakartoti kvietimą**.

Norėdami atidėti kliento bilietą vėlesniam laikui, spauskite mygtuką **atidėti**. Atlikus šį veiksmą, būsite nukreipti į atidedamo bilieto langą (žiūrėti 7pav).

7 pav. Atidedamo bilieto langas

Šiame lange galima nurodyti atidėjimo būdą bei įrašyti atidėjimo laiką minutėmis. Norėdami užtvirtinti atidėjimą, spauskite mygtuką **atidėti**. Jei norite atsisakyti pakeitimų, spauskite **atgal**.

Norėdami nukreipti klientą, kviečiamo kliento lange spauskite mygtuką **nukreipti**. Atlikus šį veiksmą būsite nukreipti į nukreipiamo bilieto langą (žiūrėti 8pav).

Šiame lange galite pasirinkti atidėjimo nustatymus, tokius kaip: eilę, į kurią nukreipiamas klientas, nukreipimo būdą, atidedamo bilieto vietą eilėje. Pasirinkus tam tikrą nukreipimo būdą, pavyzdžiui, į darbo vietą, kitame langelyje reikia nurodyti, į kokią vietą norite nukreipti bilietą.

Spauskite mygtuką **sugrąžinti po aptarnavimo**, jei norite, kad nukreiptas klientas vėl grįžtų į jūsų darbo vietą, kai bus atliktas nukreiptasis aptarnavimas.

8 pav. Nukreipiamo bilietai langas

Komentaro sekcijoje galite įvesti norimas pastabas, tačiau tai nėra būtina.

Norėdami užtvirtinti nukreipimą, spauskite mygtuką **nukreipti**. Jei norite pakeitimų atsisakyti, spauskite **atgal**.

Jei klientas neatvyksta net po pakartotinių kvietimų, bilietą galite praleisti kviečiamo kliento lange (žiūrėti 6pav) nuspaudę raudoną mygtuką **praleisti**. Atlikus šį veiksmą, bilietas fiksuojamas praleistų bilietų lentelėje, pasiekiamoje pasirinkus meniu juostos mygtuką **daugiau** ir spaudžiant **praleisti bilietai**.

Kviečiamo kliento lange mygtukas **daugiau** slepia keliomis funkcijomis daugiau nei pagrindiniame lange: tai galimybės **nustatyti komentarą** bei **pakeisti operaciją**.

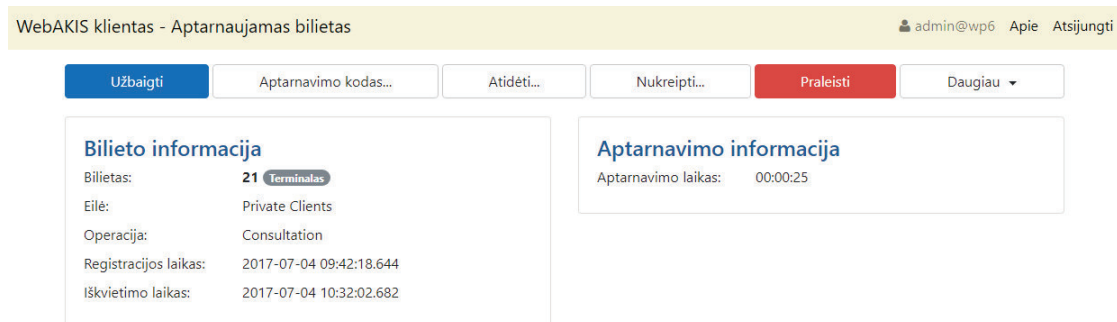
Norėdami komentuoti, spauskite **nustatyti komentarą**, atsidariusiame lange komentaro sekcijoje įrašykite norimą tekstą ir spauskite mėlyną mygtuką **pritaikyti**. Norėdami pakeitimus atšaukti, spauskite **atgal**.

Norėdami pakeisti operacijos tipą, spauskite **pakeisti operaciją**, atsidariusiame lange pasirinkite norimą operacijos tipą spausdami pelės klavišu ir spauskite mėlyną mygtuką **pritaikyti**. Norėdami pakeitimus atšaukti, spauskite **atgal**.

2.2.3. Aptarnaujamo bilietai langas

Aptarnaujamo bilietai langas (žiūrėti 9pav) praktiškai toks pat kaip kviečiamo bilietai langas, aprašytas 2.2.2 skyrelyje. Skiriasi tik pirmųjų dviejų meniu juostos mygtukų funkcijos.

Mėlyną mygtuką **patvirtinti** keičia tos pačios spalvos mygtukas **užbaigti**. Spauskite šį mygtuką, kai pilnai aptarnaujate klientą. Taip informuosite, kad savo operaciją baigėte ir esate pasiruošęs naujo kliento iškvietimui.



9 pav. Aptarnaujamo bilieto langas

Antrasis mygtukas **pakartoti kvietimą** keičiamas mygtuku **aptarnavimo kodas**. Spauskite šį mygtuką, jei norite nustatyti aptarnavimo kodą. Nustačius aptarnavimo kodą spauskite mėlyną mygtuką **pritaikyti**. Norėdami pakeitimus atšaukti, spauskite **atgal**.

Kitos funkcijos aptarnaujamo bilieto lange yra analogiškos kviečiamo bilieto lango funkcijoms, aprašytoms 2.2.2. skyrelyje.

2.3. Atsijungimas

Norėdami atsijungti nuo sistemos, dešinėje pusėje viršuje spauskite mygtuką **atsijungti**. Atsijungę nuo sistemos būsite peradresuoti į prisijungimo langą, aprašytą 2.1 poskyryje.

3. WebAKIS state

WebAKIS state yra darbo vietų organizavimo stebėjimo įrankis.

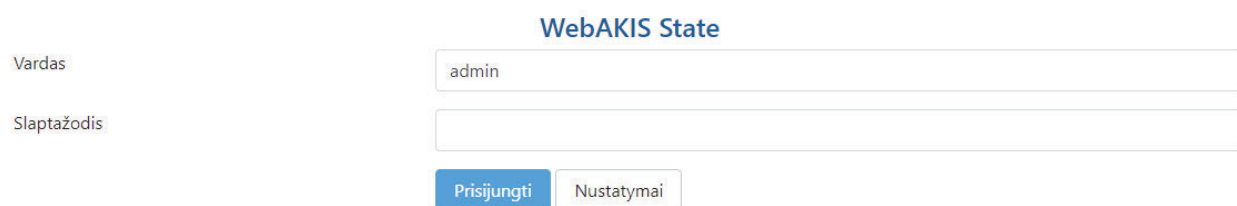
WebAKIS state pasiekiamas interneto naršyklėje į adreso langelį įvedus IP adresą kompiuterio, veikiančio kaip serveris ir kuriame įrašyti reikiami WebAKIS komponentai.

Pavyzdinis į laukelį vedamo adreso formatas: <http://10.0.1.1/webstate>

Kai įvedamas teisingas adresas, naudotojas nukreipiamas į pradinį WebAKIS state prisijungimo puslapį.

3.1. Prisijungimas

Norint pasiekti WebAKIS client funkcijas, reikia įvesti duomenis į laukelius **vardas** ir **slaptažodis**.



10 pav. WebAKIS prisijungimo langas

Įvedus duomenis, spauskite mėlyną mygtuką **prisijungti**. Atlikus šį veiksmą būsite nukreipti į darbo vietų būsenos langą – angliškai *location state* (plačiau skaitykite 3.2 poskyryje).

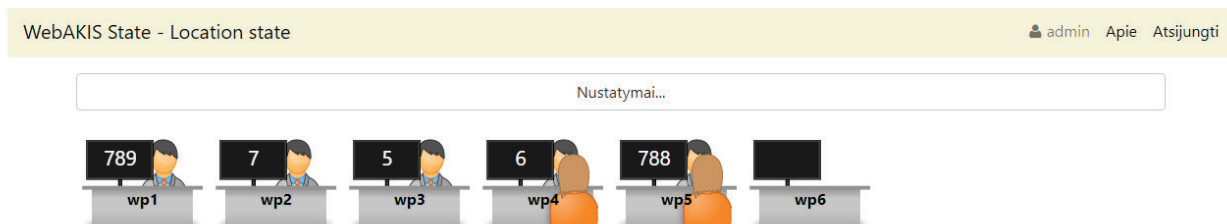
Norėdami pakeisti serverio adresą, padalinio ID, kalbą ar vartotojo sąsajos dydį, spauskite šalia esantį mygtuką **nustatymai**. Atlikus šį veiksmą būsite nukreipti į nustatymų langą (žiūrėti 11pav). Šiuos parametrus galima keisti ir prisijungus prie sistemos, t. y. darbo vietų būsenos lango.

Nustatymų užtikrinimui spauskite mėlyną mygtuką **pritaikyti**. Jei pakeitimų norite atsisakyti, spauskite **atgal**.

11 pav. WebAKIS State nustatymų langas

3.2. Darbo vietų būsenos langas

Sėkmingai prisijungus prie WebAKIS state sistemos, atsidaro darbo vietų būsenos langas (žiūrėti 12pav). Jo viršuje matomi aktyvuoto lango pavadinimas, prisijungusio vartotojo vardas, informacijos apie sistemą bei atsijungimo mygtukai. Šiek tiek žemiau pateiktas mygtukas **nustatymai**, kurį nuspaudus būsite adresuojami į nustatymų langą iliustruotą aukščiau (žiūrėti 11pav).



12 pav. WebAKIS State darbo vietų būsenos langas

Juodos lentelės iliustruoja darbo vietoms priskirtas švieslentes. Bilieto numeris atvaizduojamas balta spalva. Jei numeris mirksi, vyksta kliento kvietimo prie darbo vietos operacija. Klientui atėjus, darbuotojas patvirtina atvykimą. Tuomet numeris nustoja mirksėti ir dega švieslentėje tol, kol klientas aptarnaujamas. Kol vyksta aptarnavimo operacija, šalia atitinkamos darbo vietos iliustruojamas atvykęs klientas.

Po nustatymų mygtuko grafiškai iliustruotos darbo vietos. Visa informacija pateikiama realiu laiku. Jeigu darbo vieta yra aktyvi, už darbo stalo matomas aptarnaujantis žmogus. Jeigu darbo vietoje atsakingo asmens nėra, darbo stalas iliustruojamas kaip tuščias. Jei darbuotojas vaizduojamas esantis darbo vietoje, tačiau bilietas nėra kviečiamas, fiksuojamas prastovos laikas.

3.3. Atsijungimas

Norėdami atsijungti nuo sistemos, dešinėje pusėje viršuje spauskite mygtuką ***atsijungti***. Atsijungę nuo sistemos būsite peradresuoti į prisijungimo langą, aprašytą 3.1 poskyryje.