



SYSTEM ZARZĄDZANIA RUCHEM KLIENTÓW

QMS MultiPad

Instrukcja obsługi zawiera szczegółowy
opis obsługi urządzenia przywoławczego
„MultiPad”

Spis treści

Wprowadzenie.....	2
Opis urządzenia qms multipad	2
Logowanie do systemu	4
Funkcje urządzenia MultiPad.....	6
Przywołanie interesanta.....	6
Ponowne wezwanie interesanta.....	8
Odłożenie interesanta do ręcznego wezwania.....	9
Odłożenie interesanta do późniejszej realizacji jego sprawy.....	10
Ręczne wezwanie odłożonej na później sprawy.....	13
Przekierowanie do innej kolejki.....	14
Obsługa interesantów z pierwszeństwem „Wolny bilet”.....	15
Wylogowanie z systemu.....	16

WPROWADZENIE

System kolejkowy firmy QMS został stworzony w celu wprowadzenia porządku. Jego przeznaczeniem jest poprawa obsługi klienta w różnych organizacjach takich jak: banki, urzędy, firmy ubezpieczeniowe i inne.

OPIS URZĄDZENIA QMS MULTIPAD

System kolejkowy zazwyczaj składa się z następujących komponentów:

1. Biletomat – urządzenie wydające bilety.
2. Monitor LCD – na którym będą wyświetlane wezwania wybranych numerów biletów wraz z podaniem numeru pokoju. W zależności od ustawień prezentowane będą również zapowiedzi głosowe.
3. Wyświetlacz LED – za jego pomocą wyświetlane zostają wzywane numery z wydanych w systemie biletów.
4. MultiPad – urządzenie przywoławcze interesanta.

Urządzenie MultiPad służy do rozszerzonej obsługi klienta i jest instalowane na stanowisku pracownika. Do poprawnej pracy wymaga podłączenia przewodem zakończonym wtykiem RJ45 pracującym w standardzie POE. Nie wymaga żadnych dodatkowych zasilaczy. W skład urządzenia wchodzi następujące elementy:

1. Wyświetlacz – prezentowane będą na nim podstawowe informacje takie jak:
 - ✓ Informacje o zalogowanym pracowniku.
 - ✓ Informacje o bieżących kolejkach w systemie.
 - ✓ Informacje o przywołanym bilecie tj. w zależności od konfiguracji oprócz numeru może zostać wyświetlony prefiks w postaci litery.
 - ✓ Funkcje systemu – szerzej o funkcjach urządzenia przywoławczego w rozdziale **„funkcje urządzenia MultiPad**.
2. Przycisk „**Anuluj**” – umożliwia wycofanie się z wybranej opcji.
3. Przycisk „**Menu**” – umożliwia wyświetlenie opcji systemu.
4. Przycisk „**OK**” – zatwierdza wybór funkcji systemu.
5. Strzałki nawigacyjne w lewą oraz prawą stronę – umożliwiają nawigowanie na wyświetlaczu urządzenia przywoławczego.
6. Klawiatura numeryczna – za jej pomocą użytkownik może zalogować się do systemu, wprowadzić konkretny numer biletu, wzywanego do stanowiska interesanta oraz przypisać różne funkcje różnym numerom z klawiatury.
7. Przycisk „-” – Głównym zadaniem opisywanego przycisku jest określenie stanu obsługi interesanta. Korzystamy z niego w sytuacji, gdy interesant nie podejdzie do stanowiska pracy. Umożliwia również usuwanie wprowadzonego tekstu (w przypadku wprowadzenia błędnych wartości – korzystanie z menu systemowego).

8. Przycisk „+” – za jego pomocą kończymy realizację konkretnej sprawy tj. kończymy pomyślnie obsługę interesanta.
9. Przycisk „Następny klient” – za jego pomocą wezwiemy do stanowiska pracy kolejnego klienta, kończąc pozytywnie dotychczas realizowaną sprawę poprzedniego interesanta.



LOGOWANIE DO SYSTEMU

W celu poprawnego zalogowania się do systemu, w pierwszej kolejności należy skorzystać z okrągłego przycisku „OK” znajdującego się pomiędzy strzałkami nawigacyjnymi urządzenia:



Na ekranie, w dwóch wierszach, wyświetlony zostanie login oraz hasło. Dane te powinny zostać przydzielone przez administratora systemu kolejkowego. Zarówno login jak i hasło muszą zostać zdefiniowane jako wartość ciągu liczb. Urządzenie nie posiada klawiatury „Qwerty” tj. klawiatury zawierającej litery.

Po wprowadzeniu loginu, w opisywanym przypadku loginem jest liczba „1”, wiersz niżej przechodzimy za pomocą strzałki nawigacyjnej w prawą lub lewą stronę:



Po wprowadzeniu hasła, potwierdzamy wartości przyciskiem OK co skutkuje zalogowaniem się do systemu..
Powinniśmy otrzymać następujący widok:



Na rysunku powyżej oznaczone zostały następujące elementy widoku:

1. Login – wyświetlony zostanie login w formie numeru (może to być np. numer stanowiska).
2. Kolejka – informacja o bieżącej kolejce. W wierszu kolejki znajdują się cztery cyfry oddzielone znakiem „slash” tj. ukośnikiem skierowanym w prawą stronę. Wyróżniamy następujące wartości kolejki:
 - a) Pierwsza liczba - łączna ilość osób oczekujących (aktualnie oczekuje dziewięć osób) do obsługiwanego stanowiska.
 - b) Druga liczba – łączna ilość osób odłożonych lub przekierowanych.
 - c) Trzecia liczba – łączna ilość osób odłożonych do ręcznego wezwania.
 - d) Czwarta liczba – ilość osób umówionych za pomocą usługi rezerwacji, oczekujących na wezwanie.

FUNKCJE URZĄDZENIA MULTIPAD.

Przywołanie interesanta.

Podstawową funkcją systemu, którą musi znać każdy użytkownik systemu kolejkowego, jest umiejętność przywołania do stanowiska pracy interesanta. Opcję przywołania możemy podzielić na dwa modele:

1. Korzystając z przycisku „**Następny klient**” wzywamy interesanta:



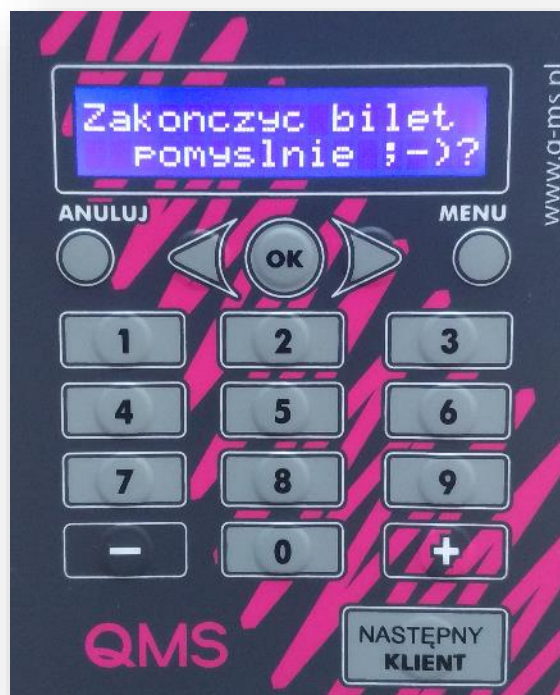
Po załatwieniu sprawy, klikając „**Następny klient**” kończymy pozytywnie na bieżąco realizowany bilet a następnie wzywamy do stanowiska pracy kolejną osobę.

2. Korzystając z przycisku „**Następny klient**” wzywamy interesanta.

Po załatwieniu sprawy, klikając przycisk z wizualizacją ikony „+”, kończymy na bieżąco realizowane zadanie i nie wzywamy do stanowiska pracy kolejnej osoby. Opisaną opcję wykorzystujemy w sytuacji, gdy zamierzamy przerwać obsługę interesantów lub np. musimy zrealizować zadanie, które dostaliśmy od przełożonego poza obsługą interesantów:



Po wykonaniu czynności opisanej powyżej, w kolejnym kroku wyświetlony zostanie komunikat:



W celu potwierdzenia korzystamy z przycisku „OK”.

Ponowne wezwanie interesanta.

W omawianym przypadku zakładamy, że interesant pomimo wezwania nie przyszedł do naszego stanowiska pracy.

W systemie tego typu scenariusz możemy zrealizować na dwa sposoby:

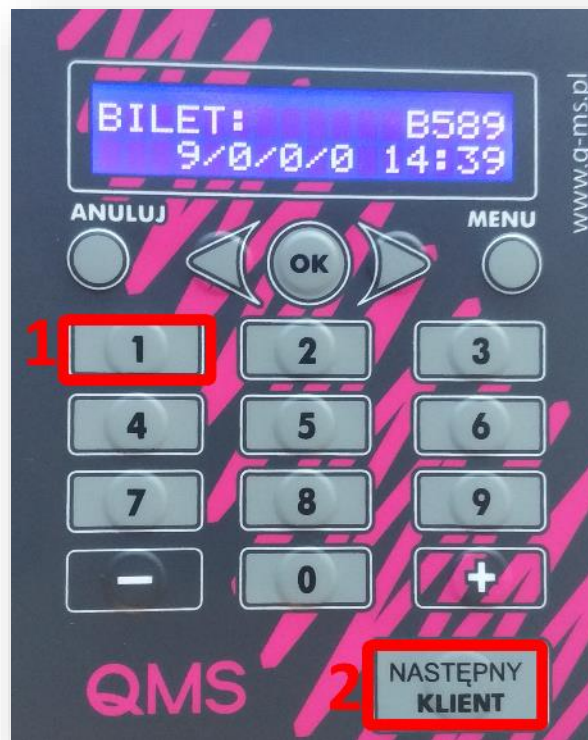
1. Domyślna konfiguracja systemu kolejkowego umożliwia przełożenie interesanta, który nie podszedł i wezwanie jego w późniejszym czasie. Wartość tę można dowolnie ustawiać. Klikając przycisk ikony „-” przekładamy interesanta o dwie osoby. Każdy użytkownik systemu obsługujący wybrana kolejkę może automatycznie wezwać tak przełożonego interesanta. Po ponownym wezwaniu (przez dowolnego użytkownika systemu obsługującego kolejkę, z której pobrany był bilet) i braku wzywanej osoby bilet zostaje zlikwidowany z kolejki a w systemie zostaje odnotowana stosowna informacja.



UWAGA

Zmiana konfiguracji powyżej opisanego ustawienia znajduje się w instrukcji zbiorczej systemu „**WebAdmin**” służącego zarządzaniu systemem kolejkowym.

2. Korzystając z zaprogramowanego skrótu tj. wciskając przycisk z liczbą **nr 1** a następnie wciskając przycisk „**Następny klient**” ponawiamy wezwanie interesanta. Sytuacji tej towarzyszy ponowna zapowiedź dźwiękowa oraz graficzna na zainstalowanych monitorach. Czynność tę możemy powtarzać dowolnie – zgodnie z wytycznymi przełożonych:



Odłożenie interesanta do ręcznego wezwania.

Omawiany przypadek zakłada w scenariuszu sytuację, gdzie interesant podchodzi do naszego stanowiska pracy, aczkolwiek zapomniał wziąć ze sobą np. wymaganych dokumentów. Informuje nas, że dokumenty zostawił w samochodzie, który zaparkował w pobliżu. W takiej sytuacji najlepiej jest zapisać sobie numer biletu takiego interesanta bądź wziąć od niego pobrany bilet z biletomatu i po jego powrocie możemy w dowolnym momencie (oczywiście nie w trakcie obsługi innej osoby) wezwać go ponownie.

Odłożenie interesanta do późniejszej realizacji jego sprawy.

W celu realizacji powyższej sytuacji należy wykonać następujące kroki:

1. Wzywamy interesanta za pomocą przycisku „Następny klient”:



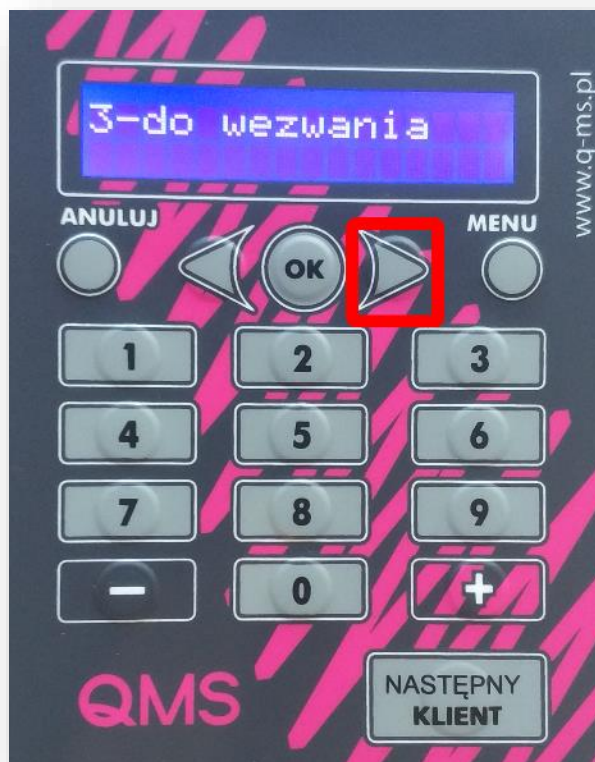
2. Wchodzimy do opcji systemu za pomocą przycisku „menu”:



3. Z wyświetlonego menu wybieramy opcję opisaną numerem jeden tj. „1 - Odlóż bilet”:



4. Za pomocą strzałki nawigacyjnej skierowanej w prawą lub lewą stronę przewijamy opcje menu:



Po wyborze opcji nr. 3 tj. wciśnięciu przycisku z cyfrą nr. 3, wprowadzony wybór zatwierdzamy przyciskiem „OK”:



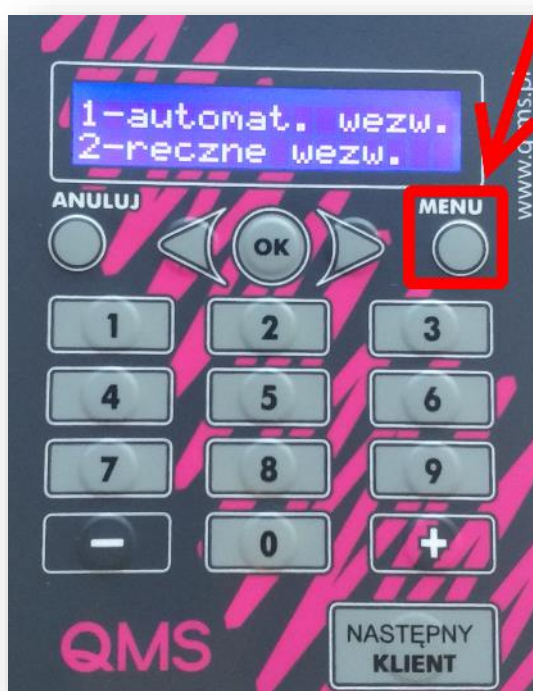
Numerem trzy opisana została funkcja „3 – do wezwania”. Za pomocą tej opcji odłożymy interesanta do momentu, w którym nie wróci z powrotem z dokumentami. To my decydujemy kiedy podejdzie do naszego stanowiska. W liczniku kolejkowym zauważymy następującą zmianę:

OBRAZ

Ręczne wezwanie odłożonej na później sprawy.

W celu ręcznego wezwania interesanta należy wykonać następujące kroki:

1. Wchodzimy do menu systemowego, korzystając z przycisku menu:



2. Korzystamy z opcji opisanej numerem dwa „2 – ręczne wezwanie”.
3. Wyświetlone zostaną wszystkie numery biletów z kolejki którą obsługujemy w systemie:



4. Po odszukaniu numeru biletu (za pomocą strzałek nawigacyjnych, wybór zatwierdzamy przyciskiem „OK”.

Przekierowanie do innej kolejki.

Omawiany przypadek zakłada w scenariuszu sytuację, gdzie interesant pobiera bilet do kolejki, która nie obsługuje sprawy z jaką przyszedł do realizacji. Często takie sytuacje mają miejsce, gdy kolejka w której powinien czekać jest bardzo długa a kolejka np. z udzielaniem informacji jest znacznie krótsza. Interesant jest przekonany, że przechytry system kolejkowy i trafi na pierwsze miejsce w kolejce, w której są realizowane jego sprawy. W celu przekierowania pobranego biletu do innej kolejki należy wykonać następujące kroki:

1. Wzywamy interesanta do obsługi np. za pomocą przycisku „**Następny klient**”.
2. Wchodzimy do menu systemowego wciskając przycisk „**Menu**”.
3. Z menu głównego wybieramy opcję oznaczoną numerem dwa „**2 – Przekieruj ...**”:



4. Za pomocą strzałki nawigacyjnej przewijamy dostępne kolejki w systemie:



5. Wybraną kolejkę potwierdzamy przyciskiem „**OK**”.
6. W kolejnym kroku określamy metodę przekierowania. Dostępne są trzy metody:
 - a) „**1 – Optymalnie**” – jest to najbardziej sprawiedliwa metoda. Interesant zostanie wstawiony ze swoim numerem biletu do pożądanej kolejki zgodnie z godziną o której bilet został pobrany.
 - b) „**2 – Na początek**” – jest to metoda z priorytetem, nie jest sprawdzana godzina pobrania biletu a interesant jest przekierowany jako pierwszy do pożądanej kolejki. Funkcja dedykowana dla osób z pierwszeństwem np. do stanowiska pracy podeszła kobieta w ciąży.
 - c) „**3 – Na koniec**” – jest to metoda, która przekieruje interesanta do pożądanej kolejki lecz na sam jej koniec.

Obsługa interesantów z pierwszeństwem „Wolny bilet”.

System kolejkowy umożliwia generowanie tzw. „Wolnego biletu” czyli biletu, który fizycznie nie został pobrany z biletomatu. Stworzenie takiego biletu powoduje jednoczesne wezwanie do obsługiwanej kolejki. Opcja dedykowana jest osobą z pierwszeństwem np. osobą niepełnosprawnym, kobietom w ciąży czy osobą o uprawnieniach kombatantów i osób represjonowanych. W celu stworzenia „Wolnego biletu” należy wykonać następujące czynności:

1. Wchodzimy do głównego menu systemu (należy zwrócić uwagę czy aktualnie zakończyliśmy obsługę poprzedniego interesanta) i korzystamy z opcji oznaczonej numerem dwa tj. „**2 – Wolny bilet**”:



2. W kolejnym kroku określamy kolejkę, dla której wygenerujemy dodatkowy bilet. W opisywanym przypadku została wybrana rejestracja:
3. Wybór kolejki zatwierdzamy przyciskiem „OK”.
4. Wygenerowany numer zostanie zaprezentowany na wyświetlaczu.

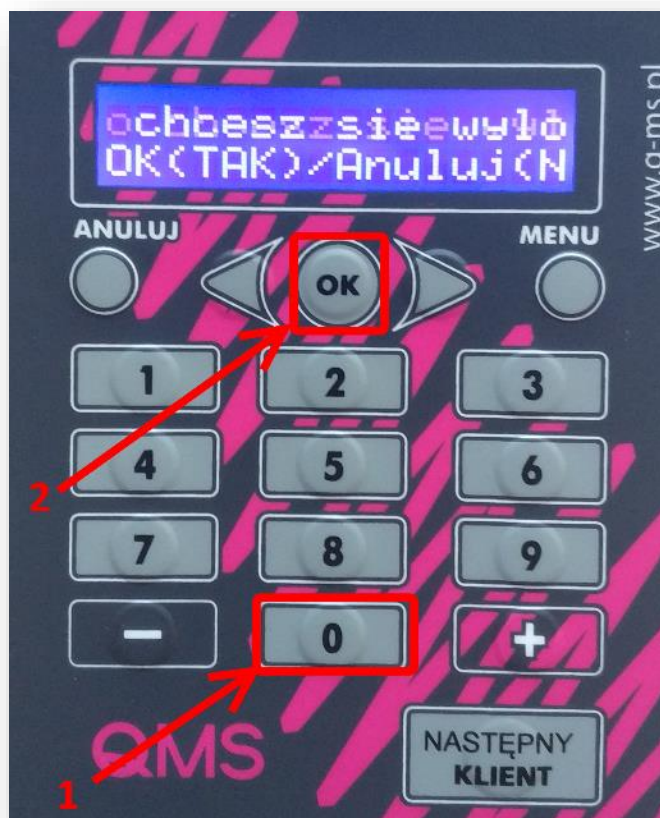
WYLOGOWANIE Z SYSTEMU.

Wylogowanie z systemu kolejkowego jest bardzo ważne. Na podstawie ilości pracujących osób w systemie, czasu obsługi danego zadania oraz harmonogramu pracy, automat blokuje wydawanie biletów. Gdy podczas pracy okazuje się, że musimy opuścić stanowisko obsługujące interesantów na dłuższy czas, koniecznie należy pamiętać o wylogowaniu się z systemu. W przeciwnym przypadku, system kolejkowy będzie wydawał bilety na tyle osób ile jest zalogowanych w systemie.

W celu wylogowania się z systemu należy wykonać następujące kroki:

1. Przechodzimy do menu systemowego za pomocą przycisku „Menu”.
2. Za pomocą strzałek nawigacyjnych wyszukujemy opcji oznaczonej numerem zero tj. „0 - wyloguj”.
3. Wybór potwierdzamy przyciskiem „OK”.

Możemy również skorzystać z oprogramowanego skrótu i w sytuacji, gdy nie obsługujemy interesanta tj. widzimy swój login zamiast numeru biletu, od razu wciskamy przycisk z numerem zero:



Wybór funkcji potwierdzamy przyciskiem „OK”, w efekcie czego otrzymamy następujący komunikat:

