ДОКУМЕНТ 1 ИЗ 3 / СУЭО «АЛЬФА-М» / РЕЕСТРОВАЯ ЗАПИСЬ № 5121

Описание функциональных характеристик программного обеспечения

Система управления электронной очередью «АЛЬФА-М». Описание назначения, состава и возможностей.

Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Альфаматика»
Документальная редакция	20 октября 2026 г.

1. Назначение и область применения

Система управления электронной очередью «АЛЬФА-М» (далее — СУЭО, Программное обеспечение, ПО) предназначена для организации и автоматизации обслуживания посетителей в клиентских офисах организаций. Система обеспечивает регистрацию обращения, формирование электронной очереди, направление посетителя к рабочему месту оператора, управление процессом обслуживания и получение сведений о работе очереди.

СУЭО применяется в организациях, оказывающих услуги посетителям: в центрах обслуживания, государственных учреждениях, организациях коммунального, финансового и других секторов, где необходимо управлять потоком клиентов.

2. Основные функциональные возможности

2.1. Регистрация посетителя и выдача талона

- отображение перечня доступных услуг на экране регистратора;
- выбор посетителем необходимой услуги и регистрация в соответствующей очереди;
- автоматическое формирование идентификатора (номера) талона;
- печать талона при использовании регистратора с печатающим устройством;
- передача информации о новом талоне на сервер очереди.

2.2. Управление обслуживанием оператором

- авторизация сотрудника и выбор обслуживаемого рабочего места;
- отображение доступных очередей и количества ожидающих посетителей;
- вызов следующего посетителя либо вызов определённого талона;
- повторный вызов, отложенное обслуживание, перенаправление в другую очередь или к другому рабочему месту;
- регистрация неявки, завершение обслуживания, перевод рабочего места в режим перерыва.

2.3. Информирование посетителей

- отображение номера вызываемого талона и места обслуживания на электронном экране и/или табло;
- звуковое оповещение о вызове при соответствующей конфигурации;
- обновление информации по завершении или изменении статуса обслуживания.

2.4. Администрирование очереди и учёт результатов

- настройка наименований и параметров очередей, их префиксов и графиков работы;
- сопоставление очередей с рабочими местами операторов;

- ведение учётных записей сотрудников и назначение уровней доступа;
- учёт операций по обслуживанию и формирование статистических данных о работе операторов и очередей;
- настройка отображения и звукового сопровождения вызовов на совместимых устройствах.

2.5. Оценка качества обслуживания

При наличии соответствующего программного модуля и совместимого оборудования посетитель может оценить качество обслуживания. Полученная оценка передаётся в серверный компонент СУЭО и учитывается в данных системы.

3. Состав программного обеспечения

Компонент	Назначение
Л-Сервер (eq_lserver)	Серверный компонент; работа с базой данных, логикой очереди, настройками, запросами на выдачу и обработку талонов.
Регистратор (eq_term)	Отображение меню услуг, взаимодействие с сервером очереди и выдача талонов.
Б-сервер (eq_bserver)	Подготовка и отображение информации для главного экрана/табло, управление событиями вызова.
Пульт оператора (Alfa-M RMO)	Рабочее место сотрудника, выполняющего операции вызова, перенаправления и завершения обслуживания.
Программа оценки качества (qControl)	Приём и передача оценок качества обслуживания при соответствующей комплектации.

Состав аппаратных средств определяется конфигурацией объекта: регистратор с сенсорным экраном и принтером, рабочие станции операторов, устройства отображения/табло, медиаблоки и оборудование оценки качества. Эти устройства обеспечивают работу системы, но не являются программными компонентами сами по себе.

4. Типовой порядок обработки обращения

1. Посетитель выбирает услугу на регистраторе; система создаёт талон и относит его к соответствующей очереди.
2. Сервер ведёт информацию об ожидающих посетителях и доступных рабочих местах.
3. Оператор из программы «Пульт оператора» инициирует вызов клиента.
4. Номер талона и обозначение рабочего места передаются на устройство отображения; при наличии настроек воспроизводится аудиовызов.
5. Оператор обслуживает посетителя, при необходимости откладывает или перенаправляет талон.
6. После завершения обслуживания операция фиксируется системой, а информация на табло обновляется.

5. Пользователи и разграничение доступа

Роль	Функции
Администратор (Admin)	Конфигурирование системы, очередей, рабочих мест, пользователей и параметров отображения.
Руководитель / диспетчер (Managers)	Просмотр состояния обслуживания и статистики; управление отдельными настройками в пределах предоставленных полномочий.
Оператор (Operators)	Обслуживание посетителей через пульт оператора в пределах разрешённых очередей и рабочих мест.

6. Условия эксплуатации и ограничения

Работа СУЭО предполагает наличие доступной сетевой связи между серверным компонентом и клиентскими компонентами, установленной и настроенной базы данных, совместимого оборудования и учётных записей пользователей. Конкретные требования к операционным системам, СУБД и версиям компонентов определяются редакцией поставляемого дистрибутива и руководством по установке.

Приведённое описание относится к функциональности СУЭО «АЛЬФА-М», документированной для исторической линейки продукта по записи № 5121.

7. Правообладатель и получение информации

Правообладатель: ООО «Альфаматика», ИНН 7751009095. Официальный сайт: https://alphamatica.ru/. Контакт для обращения: info@alphamatica.ru. Комплект эксплуатационной документации предоставляется правообладателем для соответствующей редакции программного обеспечения.