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

Эксплуатация программного обеспечения

СУЭО «АЛЬФА-М». Руководство по работе с очередью для оператора и администратора.

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

1. Общие положения

Настоящее руководство определяет типовой порядок эксплуатации системы управления электронной очередью «АЛЬФА-М» в клиентском офисе. Оно предназначено для операторов обслуживания, руководителей смены и администраторов системы.

Эксплуатация СУЭО основана на совместной работе сервера очереди, программы регистрации талонов, пульта оператора и средств информирования посетителей. Доступные элементы интерфейса зависят от установленной редакции, полномочий пользователя и конфигурации конкретного объекта.

2. Основные роли и доступ

Роль	Задачи
Оператор	Работа с талонами, вызов посетителей, повторные вызовы, перенаправление, окончание обслуживания.
Руководитель / диспетчер	Контроль текущего состояния очередей, просмотр доступной статистики и организационных параметров.
Администратор	Настройка услуг, рабочих мест, пользователей, табло, параметров сервера и доступов.

3. Обслуживание посетителя через регистратор

1. Посетитель выбирает требуемую услугу в меню электронного регистратора.
2. Система создаёт запись о талоне и присваивает ему номер соответствующей очереди.
3. При наличии печатающего устройства посетитель получает бумажный талон с номером.
4. Посетитель ожидает вызова, ориентируясь на главное информационное табло и предусмотренное звуковое оповещение.
5. После вызова посетитель проходит к отображённому рабочему месту.

4. Работа оператора

4.1. Запуск программы и авторизация

1. Запустить программу «Альфа-М. Пульт оператора» на компьютере рабочего места.
2. В окне авторизации выбрать имя оператора, доступное рабочее место, ввести свой пароль и выполнить вход.
3. Убедиться, что интерфейс открылся, а индикатор соединения с сервером показывает наличие связи.
4. Проверить, что в рабочей области отображаются очереди, закреплённые за выбранным рабочим местом.

В архивном руководстве индикатор связи с сервером отображается зелёным при наличии соединения и красным при отсутствии соединения. При красном индикаторе выполнение операций с очередью может быть недоступно.

4.2. Вызов следующего посетителя

Для вызова посетителя оператор выбирает доступную очередь и инициирует вызов. В стандартном режиме интерфейс показывает очереди и число ожидающих клиентов; при соответствующей конфигурации возможен упрощённый режим, в котором вызывается ожидающий дольше других посетитель. После вызова талона программа отображает управление текущим обслуживанием.

4.3. Вызов по конкретному талону

Если по условиям обслуживания необходимо пригласить определённого посетителя, оператор открывает список талонов нужной очереди, выбирает номер и подтверждает вызов. Эта операция выполняется в пределах предоставленных прав и настроек очереди.

4.4. Действия с текущим талоном

Действие	Результат
Повтор вызова	Повторное приглашение посетителя с отображением/звуковым уведомлением.
Отложить	Возврат талона в очередь для последующего вызова.
Перенаправить	Передача талона в другую очередь либо на другое рабочее место без повторной выдачи талона.
Неявка	Регистрация отсутствия посетителя на вызове и исключение талона из активного обслуживания.
Завершить	Окончание обслуживания и обновление текущего состояния очереди.
Количество решённых вопросов	Указание числа обработанных вопросов посетителя для целей статистического учёта.

4.5. Перерыв и завершение работы

Если оператор временно не обслуживает посетителей, используется режим перерыва. Для возврата к работе выполняется предусмотренная системой авторизация. Перед завершением рабочего сеанса необходимо закрыть текущий талон (если он открыт) и корректно выйти из приложения. Недопустимо оставлять программу под личной учётной записью на незаблокированном рабочем месте.

5. Работа администратора

5.1. Настройка офисов и очередей

Администратор определяет перечень предоставляемых услуг, графики работы, префиксы талонов, очередность и приоритеты обслуживания. В документированной версии параметры офиса и очередей задаются через внутренний интерфейс управления сервером. Изменения выполняются с учётом конфигурации клиентского офиса и маршрутизации талонов.

5.2. Настройка рабочих мест

Для каждого рабочего места создаётся идентификатор и определяется перечень очередей, которые оно обслуживает. Несоответствие указанного номера рабочего места фактическому может привести к направлению посетителя к другому оператору.

5.3. Управление учётными записями

Администратор заводит учётные записи персонала и назначает уровни доступа. В архивном интерфейсе описаны группы Admin, Managers и Operators. Система не допускает одновременного использования одинаковой учётной записи оператора и занятого рабочего места в конфликтующих сеансах. Учётные данные выдаются индивидуально; стандартные демонстрационные пароли применять запрещено.

5.4. Настройка табло и оповещения

В настройках серверов отображения указываются соответствующие очереди, набор информационных элементов, параметры визуализации номера талона и обслуживающего рабочего места. При наличии оборудования звукового вызова настраивается воспроизведение приглашения. Корректность отображения проверяется контрольным вызовом талона.

6. Контроль состояния и отчётность

Доступные пользователю средства позволяют контролировать текущую очередь, количество ожидающих клиентов, статус обслуживаемых талонов и показатели работы операторов. Сведения о количестве решённых вопросов, времени ожидания и времени обслуживания используются для оценки загруженности клиентского офиса в объёме, предусмотренном установленной конфигурацией.

Ответственный специалист периодически проверяет корректность отображения рабочих мест, принтера талонов и сетевого взаимодействия между компонентами. Состав и периодичность регламентного обслуживания определяются договором обслуживания и утверждённым регламентом эксплуатирующей организации.

7. Типовые ошибки и действия пользователей

Ситуация	Рекомендуемое действие
Программа не подключается к серверу	Проверить доступность локальной сети; передать сведения администратору. Не менять серверные параметры самостоятельно.
Ошибка при входе	Проверить выбранную учётную запись и рабочее место; повторить ввод личного пароля. При повторной ошибке обратиться к администратору.
Рабочее место занято	Проверить, не открыт ли второй экземпляр пульта и не используется ли то же рабочее место другим оператором.
Талон не печатается	Сообщить техническому специалисту; проверить наличие бумаги и штатный статус принтера без вмешательства в служебную конфигурацию.
Вызов не отображается на табло	Сообщить администратору; проверить факт вызова в программе и состояние подключения средств отображения.
Талон не закрывается / неверная очередь	Зафиксировать номер талона и действия пользователя; передать инцидент администратору или в поддержку.

8. Техническое обслуживание и восстановление

Обслуживание системы включает проверку журналов работы, доступности компонентов, состояния накопителей и средств печати, целостности настроек очередей и актуальности резервных копий. Выполнение операций обновления ПО, перезапуска служб, восстановления базы данных и изменения конфигурации разрешается только уполномоченным техническим специалистам.

До обновления или восстановления системы необходимо сохранить необходимые конфигурационные данные и резервную копию базы данных. После завершения работ проводится контрольная проверка создания талона, вызова оператора и корректного отображения на табло. В случае критического сбоя действия фиксируются в принятой системе учёта обращений технической поддержки.

9. Информационная безопасность

- использовать индивидуальные учётные записи и соблюдать установленное разграничение прав;
- не передавать третьим лицам пароли, файлы конфигурации с секретами и резервные копии;

- предоставлять доступ к административному интерфейсу только из доверенных сетей;
- не производить несогласованное изменение серверной конфигурации и программных компонентов;
- при работе с данными посетителей соблюдать локальные правила обработки и защиты персональных данных.

10. Поддержка и дополнительные сведения

Правообладатель: ООО «Альфаматика», ИНН 7751009095. Сайт правообладателя: https://alphamatica.ru/. Для консультаций по эксплуатации, уточнения поддерживаемых версий и регистрации обращений используйте контакт info@alphamatica.ru, телефон +7 (495) 249-00-50.