

Инструкция

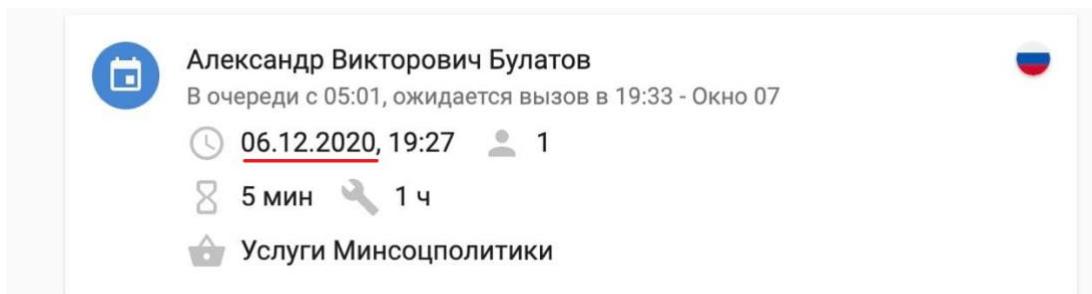
Оглавление

Инструкция для администратора зала	2
Перед началом работы	2
Начало работы, раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	2
Работа с посетителями, раздел «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»	4
Работа операторов с позицией, раздел «МОНИТОРИНГ ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ» ...	7
Добавление в живую очередь, раздел «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ».....	10
Запись на другой день, раздел «БРОНИРОВАНИЯ»	12
Контроль работы операторов, раздел «МОНИТОРИНГ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ»	14
Конец работы, закрытие смены	15
Инструкция для руководителя офиса	16
Настройка предварительной записи, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»	16
Импорт из Excel, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ».....	17
Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»	20
Основные настройки системы	22
Часто задаваемые вопросы	27
Как рассчитывается время доступное для предварительной записи?	27
Как работает прогрессивное бронирование?	27
Почему нет времени для предварительной записи?.....	28
Как рассчитывается время для записи на текущий день?.....	29
Почему нет времени для записи на текущий день?.....	30
Что делать если заявителя нет в очереди?	30
Что делать если случился овербукинг?.....	31
Как ограничить запись на текущий день? Как выключить запись через мобильное приложение?	32
Как добавить новую услугу (в т. ч. техническую)? Как изменить длительность услуги?.....	33
Как сортируются позиции в разделе «Мониторинг очереди»?	34

Инструкция для администратора зала

Перед началом работы

Прежде чем приступить к работе проверьте что в Мониторинге очереди отображаются только сегодняшние позиции. Удалите позиции, у которых отображается вчерашняя и более ранняя дата приема (см. «[Работа операторов с позицией, раздел «Мониторинг точки обслуживания»](#)»).



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»

Начало работы, раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Прежде чем приступить к работе с посетителями, необходимо настроить рабочие места специалистов в разделе «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ». Если очередей несколько, то настройте точки обслуживания для каждой очереди.

1. Откройте раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ». Для этого выберите ваш офис, выберите раздел «ОЧЕРЕДИ», выберите очередь, выберите раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ». Вы увидите список точек обслуживания выбранной очереди.
2. Для настройки места оператора нажмите на иконку настроек в виде кнопки «play».

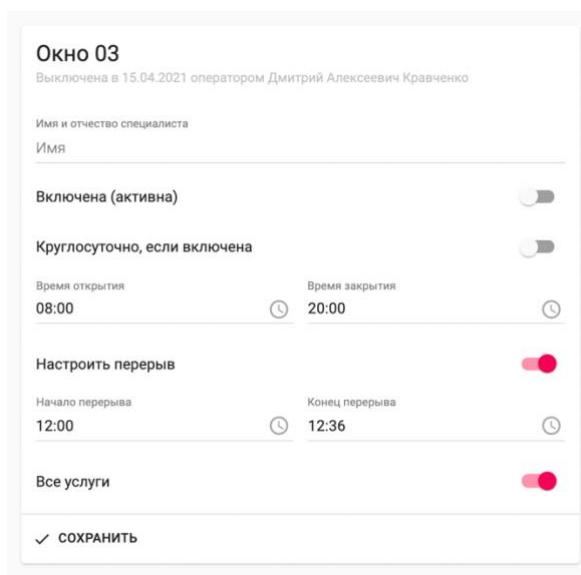
Окно №3 – 08:00 - 20:00

Выключена



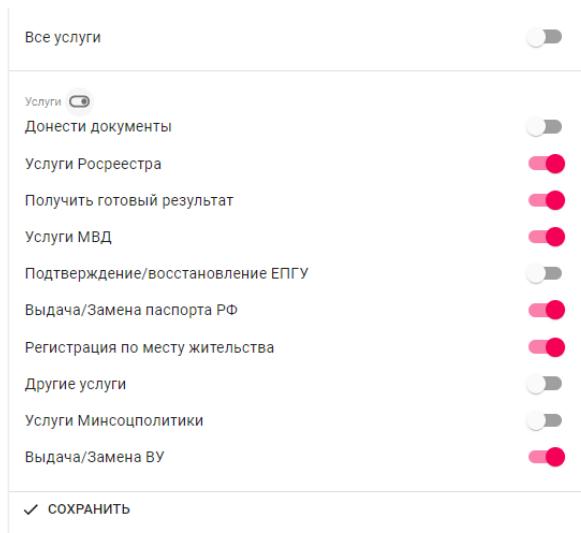
Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

3. В появившемся окне заполните информацию: имя и отчество оператора, время его работы, предполагаемое время обеда, какие услуги оператор принимает. Убедитесь, что переключатель «Включена (активна)» во включенном положении.



Чем точнее будет указано время работы, время перерыва, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания для посетителей. Также, эти параметры влияют на количество посетителей, которые могут записаться на текущий день в порядке живой очереди. Если точка Включена (активна), но время работы ее наступит позже, посетители смогут вставать в очередь на более позднее время уже сейчас.

4. Если оператор оказывает не все услуги, то нужно выключить переключатель «Все услуги» и настроить список оказываемых оператором услуг отдельно.



- Включено



- Выключено

Работа с посетителями, раздел «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»

В данном разделе приведен список всех позиций, находящихся в очереди на данный момент. Список отсортирован по [планируемому времени вызова](#).

The screenshot shows a list of three clients in a monitoring queue:

- Валентин Михайлович Сидоров**:
Обслуживается с 11:05 - Окно №2 оператором Тестовый Администратор очереди, ожидается окончание в 11:20.
🕒 11:04 🚧 3384 🙃 1
→ 1 мин 🕒 15 мин 🟢 14 мин
🖨️ Выдача результата
- Вячеслав Аркадьевич Иванов**:
Выезд в 11:06 - Окно №1 оператором Тестовый Администратор очереди, ожидается обслуживание в 11:09.
🔔 Приоритетное обслуживание
🕒 12:00 🚧 1914 🙃 1 🕒 < 1 мин
🕒 30 мин
🖨️ Электронные услуги (Госуслуги ЕПГУ и РПГУ)
♿ инвалид
- Екатерина Дмитриевна Петрова, +7 999 999-99-99**:
В очереди с 11:01 оператором Тестовый Администратор очереди, ожидается вызов в 14:00 - Окно №3.
🕒 14:00 🚧 3485 🙃 3
→ 4 мин 🕒 2 ч 53 мин 🕒 1 ч 30 мин
🖨️ Предварительная регистрация по коду

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «КЛИЕНТ В ОЧЕРЕДИ: МОНИТОРИНГ»

Цветом обозначен статус позиции:

Зеленый – позиция обслуживается у оператора;

Желтый – позиция вызвана оператором;

Синий – позиция находится в ожидании;

Красный – позиция не может быть обслужена (например, отсутствуют точки обслуживания, оказывающие услугу позиции).

Иконка у каждой позиции обозначает каким способом человек был добавлен в очередь:

Иконка «**Календарь**» - позиция предварительной записи;

Иконка «**Монитор**» - позиция добавлена сегодня Администратором;

Иконка «**Телефон**» - позиция добавлена сегодня мобильное приложение.

Иконка «**Шестеренка**» - техническая услуга, например, технический перерыв. Каждая позиция может содержать следующие поля:

ФИО заявителя;

Номер телефона (при наличие);

Описание – в каком статусе находится позиция, время вызова или время начала обслуживания в зависимости от статуса, каким оператором, номер окна и т. д. Для позиций в статусе «Ожидает» (синий цвет) указывается **планируемое время вызова** («Ожидает вызов в ...»); (см. «[Как рассчитывается время для записи на текущий день?](#)»)

Время записи или надпись «**Очередь**» (для позиций в режиме «Как можно скорее»);

Количество – человек, услуг, пакетов документов;

Надпись «**Приоритетное обслуживание**» - для позиций, добавленных с параметром приоритетного обслуживания;

Надпись «**На месте**» - для позиций, имеющих данный статус;

Название услуги;

Код бронирования;

Длительность услуги;

Дополнительные параметры в зависимости от статуса и типа позиции: время нахождения в очереди, расчетное время ожидания, время задержки от изначально обещанного, время с момента вызова, время с начала обслуживания, оставшееся время обслуживания, время превышения обслуживания, расстояние мобильного клиента заявителя до офиса, статус онлайн/оффлайн мобильного клиента.

Если посетитель подошел с каким-либо вопросом, найдите его в списке позиций, воспользовавшись поиском вверху страницы Мониторинга.

The screenshot shows a client card for Valentina Bogatkina. At the top, there is a search bar with the text 'богат' and a user count '5 < 1 мин'. Below the search bar, the client's name 'Валентина Богаткина' is displayed, along with a small profile icon. To the right of the name is a flag icon representing Russia. The card provides the following information:
- Status: В очереди с 09:20 оператором Елена Николаевна Малыгина, ожидается вызов в 15:00 - Окно 01.
- Time: 15:00
- Operator: 0890
- Queue: 1
- Duration: → 1 ч 35 мин
- Wait time: 4 ч 4 мин
- Service: Услуги соцзащиты (пособия, маткапитал, опека)
At the bottom of the card, there is a small icon of a person with a plus sign.

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «КЛИЕНТ В ОЧЕРЕДИ: МОНИТОРИНГ»

Уточните параметры позиции: время, услугу, количество пакетов документов и др. При необходимости отредактируйте позицию. Нажмите на позицию и нажмите «Редактировать».

1 Контактная информация и услуги

Фамилия
Иванов

Имя и отчество
Вячеслав Аркадьевич

Адрес электронной почты
24223434@mail.ru

Номер телефона
+7

Услуга

Предварительная регистрация по коду
30 мин

Услуги Росреестра/ Доп. документы, тех. ошибки
15 мин

Электронные услуги (Госуслуги ЕПГУ и РПГУ)
30 мин

Госуслуги Регистрация (Регистрация, удаление, восстановление доступа)

Выдача результата
15 мин

Водительское удостоверение
15 мин

Услуги МСП для бизнеса
30 мин

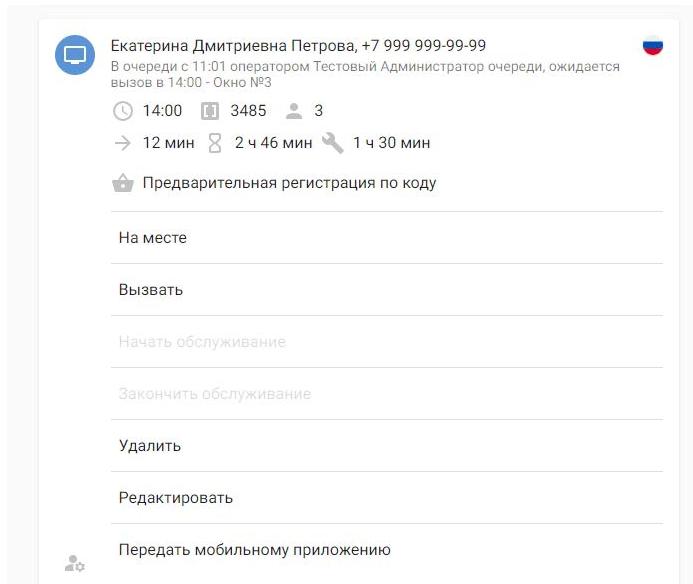
Количество (пакетов документов, человек, услуг, объектов)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
12 13 14 15

Дополнительные параметры

Чем точнее будут указаны параметры, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания для посетителей. Так же эти параметры влияют на количество посетителей, которые могут записаться на текущий день в порядке живой очереди. Если система не дает выбрать какую-либо услугу, значит на сегодняшний день уже нет доступного времени у операторов.

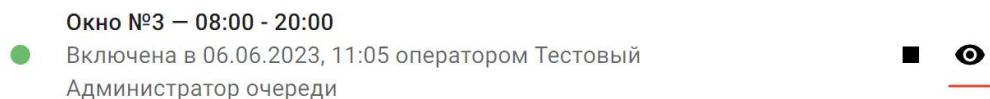
Если посетитель собирается ожидать свою очередь в Зале ожидания, то можно сообщить системе что он уже подошел. Для этого нажмите на позицию и нажмите «На месте».



После этого у позиции появится надпись «На месте», данную надпись увидят операторы и смогут позвать посетителя раньше его времени записи при отсутствии более ранних позиций.

Работа операторов с позицией, раздел «МОНИТОРИНГ ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Каждый оператор видит Мониторинг своего окна. Администратор может перейти в режим просмотра очереди конкретным оператором нажав на иконку мониторинга у соответствующей точки обслуживания.



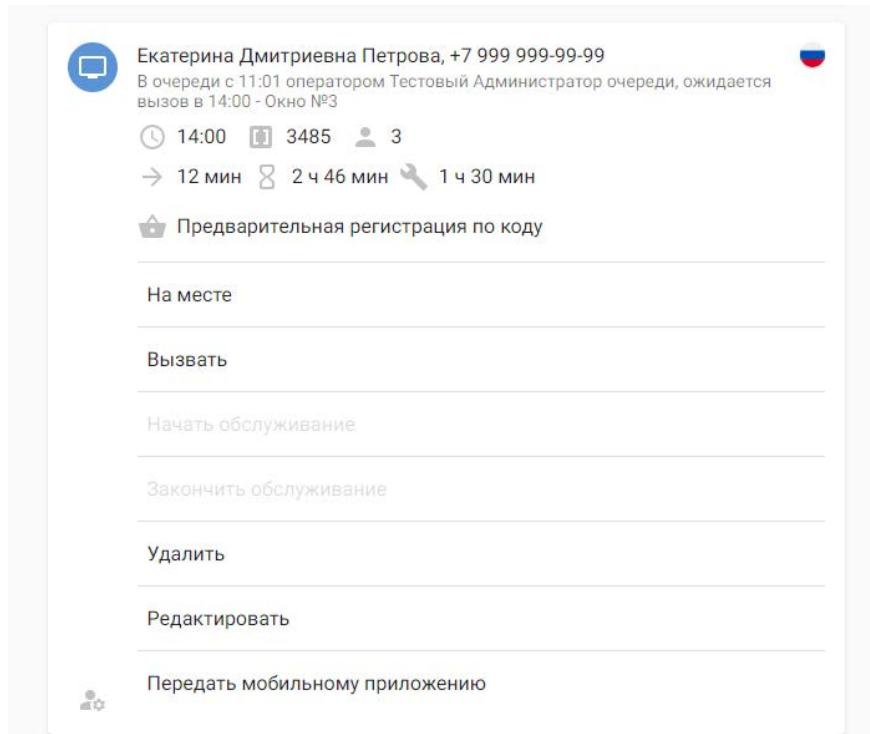
Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Оператору доступны для просмотра и выбора 5 ближайших позиций, рекомендуемых системой и подходящих под его настройки (список оказываемых услуг).

Позиция	Клиент	В очереди с	Оператор	Ожидается
1	Геннадий Петрович Комаров	13:01	Тестовый Администратор	9910 < 1 мин
2	Василий Петрович Иванов	13:30	Тестовый Администратор	9271 25 мин
3	Николай Андреевич Петров	13:45	Тестовый Администратор	2325 40 мин
4	Андрей Григорьевич Сидоров	14:00	Тестовый Администратор	3865 55 мин
5	Юлия Вячеславовна Осинцева	14:15	Тестовый Администратор	9078 1 ч 10 мин

Для выбора позиции нажмите на нее, после нажатия откроется список доступных действий. Некоторые действия невозможно выбрать, пока не будут выполнены предыдущие.

У позиции отображается: время записи, кол-во человек или пакетов документов, время ожидания, предполагаемая длительность услуги, название услуги.



«На месте» - сообщает системе, что посетитель подошел в зал.

«Вызвать» - вызывает человека в этой позиции к оператору. Имя и Отчество человека отображается на экране вызова. Если человек записался в очередь с помощью приложения, то ему придет пуш-уведомление. Цвет статуса позиции меняется с синего на желтый.

«Начать обслуживание» - сообщает системе, что посетитель подошел к оператору. Имя и Отчество человека удаляются с экрана вызова.

Начинается отчет времени обслуживания. После этого позицию невозможно перенаправить в другое окно. Цвет статуса позиции меняется на зеленый.

«Закончить обслуживание» - сообщает системе, что оператор закончил обслуживание посетителя и готов принять следующего.

«Удалить» - удаляет позицию из очереди, например если человек не пришел.

«Редактировать» - позволяет отредактировать параметры позиции: ФИО посетителя, количество пакетов документов, услугу, время записи.

«Передать мобильному приложению» - позволяет добавить данную запись в мобильное приложение с помощью сгенерированного кода.

Сценарий обслуживания оператором:

- 1) Выберите позицию из списка и нажмите **«Вызвать»**. Убедитесь, что время обслуживания позиции уже началось или позиция имеет надпись **«На месте»**.
- 2) Если в течение времени, отведенного по регламенту, никто не подошел, то удалите позицию кнопкой **«Удалить»**.
- 3) Если к окну подошел посетитель, то прежде, чем начать обслуживание проверьте его ФИО, уточните услугу, количество пакетов документов и другие параметры. Если какие-либо параметры не совпадают, то действуйте согласно вашему регламенту (например, откажите в обслуживании или позвоните администратора). При необходимости отредактируйте параметры позиции, нажмите **«Редактировать»** или перенаправьте позицию в другое окно (функция доступна только администраторам).
- 4) Если все параметры верны, то нажмите **«Начать обслуживание»**.

- 5) После завершения работы с посетителем нажмите «**Закончить обслуживание**» и переходите к следующей позиции.
- 6) Если вам необходимо сделать перерыв, то вверху экрана нажмите «**ПРОЧЕЕ**» - «**ПРИОСТАНОВИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ**», выберите причину остановки обслуживания. Нажмите кнопку «**ОСТАНОВИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ**»

Причина остановки обслуживания

Санитарный перерыв
10 мин

Технический перерыв
10 мин

ОТМЕНА

ОСТАНОВИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Добавление в живую очередь, раздел «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»

Для того чтобы записать человека в живую очередь на сегодня, откройте мониторинг и нажмите кнопку добавления в виде плюсика.

Главная > Офис МФЦ на ул. 8 Марта, д. 13 > Очереди > Мои документы > Клиенты в очереди: Мониторинг

+ Помощь Поиск

134 9 мин

Добавить

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»

Вы увидите экран добавления нового посетителя, заполните все необходимые поля: Фамилия Имя Отчество, выберите услугу, кол-во человек (объектов, пакетов, документов)

При необходимости заполните дополнительные параметры: предполагаемое время обслуживания вместо обычного, конкретная точка обслуживания, внутренний комментарий для персонала (его будут видеть операторы). Также, есть возможность указать для этой позиции приоритетное обслуживание.

Если система на дает выбрать какую-либо услугу, значит на сегодняшний день уже нет доступного времени у операторов.

После заполнения данных перейдите к следующему шагу, для этого нажмите кнопку «ДАЛЕЕ». По умолчанию, предлагается ближайшее свободное время, но можно выбрать и определенное время записи.

После выбора времени нажмите кнопку «ДОБАВИТЬ».

Внимание: обязательно дождитесь от системы ответа об успешной записи, если в момент записи произойдет ошибка, то посетитель не будет записан! Такое возможно если выбранное вами время успеет занять кто-то другой.

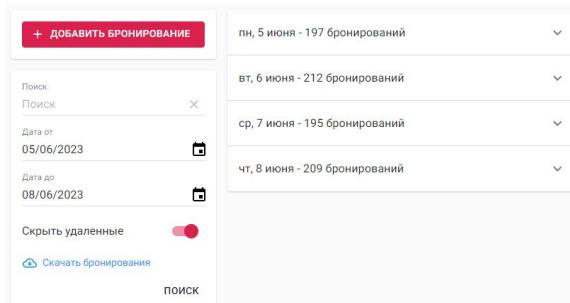
После создания записи, проверьте что позиция есть в списке. Если на сегодня уже не осталось времени, то вы можете записать посетителя на другой день. Если фактически необходимая заявителю услуга требует меньшего времени, чем указано в настройках системы, вы можете попробовать выбрать недоступную услугу при этом уменьшить время обслуживания в дополнительных параметрах.

The screenshot shows the 'Additional parameters' section of a service configuration interface. It includes fields for 'Priority service' (set to off), 'Normal service time' (00:30), 'Specified service time' (00:15), and a 'Service point' dropdown menu. The menu lists various windows (Okno 01 to Okno 30) and a general 'Any window' option, with 'Any window' currently selected. At the bottom, there's a note about staff comments and a 15-minute deadline, followed by 'Next' and 'Back' buttons.

При этом необходимо обязательно указать в поле Комментарий персонала причину, по которой выбрана недоступная услуга и уменьшено время обслуживания

Запись на другой день, раздел «БРОНИРОВАНИЯ»

Запись на другой день производится через раздел Бронирования.



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «БРОНИРОВАНИЯ»

Для создания новой записи нажмите кнопку «ДОБАВИТЬ БРОНИРОВАНИЕ». В появившемся окне заполните запрашиваемую информацию: услугу, количество человек, комментарий и внутренний комментарий при необходимости, «ДАЛЕЕ», Дату и время записи, «ДАЛЕЕ»,

информацию о клиенте: номер телефона, пол, имя отчество, фамилию, адрес электронной почты, «ДАЛЕЕ». После этого вы увидите экран подтверждения информации:

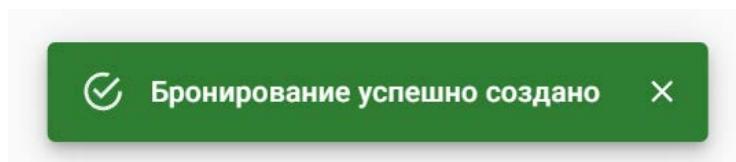
Очередь и точка обслуживания	
Место	Офис МФЦ на ул. 8 Марта, д. 13
Очередь	Мои документы
Услуга	Получить готовый результат
Время	
Дата	18.12.2020
Время	18:40
Клиент	
Номер телефона	79090038880
Имя	Андрей Гончаров
Адрес электронной почты	goncharoff.a.s@gmail.com
Подтвердить	
<input type="checkbox"/> РАСПЕЧАТАТЬ КОНТАКТНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ПРОВЕРКИ	
Распечатать после создания	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ создать	<input type="button" value="НАЗАД"/>

Адрес электронной почты необходим для того, чтобы посетителю на почту пришло письмо с подтверждением записи.

Вы можете распечатать контактную информацию для того, чтобы посетитель мог ее проверить и подтвердить, что все записано верно.

Если у посетителя нет почты, вы можете пропустить ее ввод, в этом случае у клиента не будет подтверждения его записи. Вы можете включить настройку «Распечатать после создания», и распечатанный билетик передать посетителю.

Если информация введена верно, то нажмите кнопку «СОЗДАТЬ» и дождитесь появления уведомления об успешном создании.



Также, в этом же разделе, можно просмотреть список созданных на текущий момент предварительных записей за определенный период времени. Информация так же доступна в отчете «Предварительные записи» в разделе «Выгрузка данных» (см. «[Отчеты, раздел «Выгрузка данных»](#)»).

Контроль работы операторов, раздел «МОНИТОРИНГ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Для того, чтобы система правильно прогнозировала примерное время ожидания, чтобы посетители могли получить услугу вовремя, и чтобы не перегружать очередь, необходимо контролировать работы операторов. Это можно сделать в разделе «Мониторинг точек обслуживания»

The screenshot shows a dashboard titled 'Поиск' (Search) with a filter bar at the top. The filter bar includes buttons for 'Вызванные' (Called), 'Обслуживают' (Handling), 'Свободен' (Free), 'Закрыты' (Closed), 'Приостановлено обслуживание' (Service suspended), and 'Проблемные' (Problematic). Below the filter bar is a grid of 24 service windows, each represented by a card:

- Окно 01 - Не указано: Не работает.
- Окно 02 - Не указано: Не работает.
- Окно 03 - Не указано: Не работает.
- Окно 04 - Не указано: Не работает.
- Окно 05 - Не указано: Не работает.
- Окно 06 - Центр обучения (Росреестр): Не работает.
- Окно 07 - Центр обучения (Росреестр): Не работает.
- Окно 08 - Дарья Тимофеевна Пономарева: Не работает.
- Окно 09 - Фирузза Мухторджоновна ...: Назаров З. Р. Обслуживается с 13:50 по 14:05. МВД. Регистрация по месту жи... 14 мин.
- Окно 10 - Екатерина Николаевна Ко...: Не работает.
- Окно 11 - Наталья Владимировна Во...: Не работает.
- Окно 12 - Галина Абдурасуловна Аб...: Окишева М. Ф. Обслуживается с 13:51 по 14:06. МВД. Ведчача/замена паспорта ... 14 мин.
- Окно 13 - Альбина Мугаллимовна Га...: Жирнов И. Г. Обслуживается с 13:33 по 13:48. Росреестр. Получение выписки и... 4 мин.
- Окно 14 - Ульяна Олеговна Слесарева: Не работает.
- Окно 15 - Мария Викторовна Орлова: Не работает.
- Окно 16 - Надежда Аркадьевна Вел...: Пулатов Ш. М. Обслуживается с 13:44 по 14:04. Услуги пенсионного обеспечени... 13 мин.
- Окно 17 - Лариса Викторовна Аarda: Шарафутдинова М. В. Обслуживается с 13:49 по 13:59. Получение готового результата 7 мин.
- Окно 18 - Алена Евгеньевна Шаньги...: Кржечко Д. Е. Обслуживается с 13:26 по 13:41. Школы 10 мин.
- Окно 19 - Херсон: Свободно 6 ч 0 мин.
- Окно 20 - Не указано: Не работает.
- Окно 21 - Не указано: Не работает.
- Окно 22 - Елена Владимировна Исаакова: Межецкая С. Ю. Бюро с 13:46 до 13:53. Получение готового результата 4 мин.
- Окно 23 - Ирина Ивановна Тимошенко: Поликарпов Е. Г. Обслуживается с 13:41 по 13:56. Лагеря 4 мин.
- Окно 24 - Инна Анатольевна С.: Не работает.

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «МОНИТОРИНГ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ»

На данном экране можно наблюдать за состоянием каждого Окна и его текущем статусом. Окна могут быть отфильтрованы по статусам. Если система обнаружит окна, состояние которых не соответствует ожидаемому, то цвет «кружка» станет красного цвета. Такие окна имеют статус «проблемные».

Возможные ситуации в проблемных окнах:

- превышено время обслуживания услуги
- оператор долгое время находится в бездействии
- оператор долгое время не меняет статус у вызванной позиции и т.д.

В каждой из возможной ситуации действуйте согласно вашему регламенту работы.

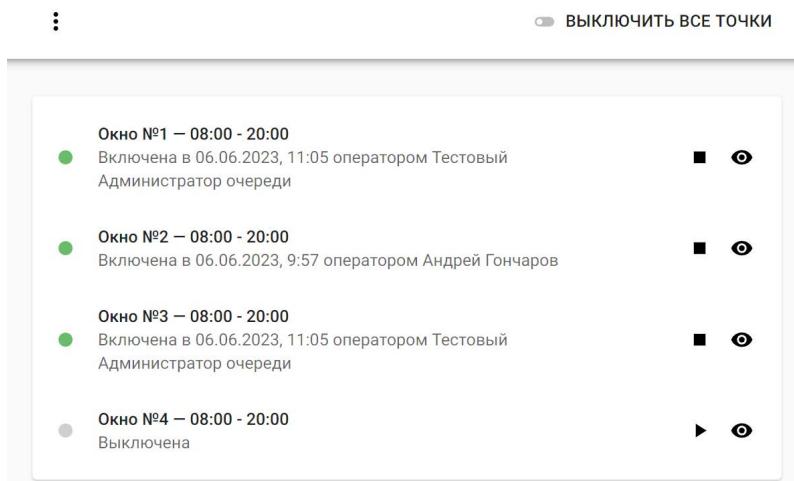
Чем меньше будет возникать подобных ситуаций, тем точнее система сможет прогнозировать время ожидания и возможного для обслуживания в день количества посетителей.

Если по каким-либо причинам оператору нужно закончить работу раньше запланированного времени, то обязательно выключайте его точку обслуживания. В этом случае система перераспределит позиции посетителей на другие окна.

Конец работы, закрытие смены

Для завершения работы выполните следующие действия:

1. Выключите все точки обслуживания с помощью кнопки «Выключить все точки»



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

2. Удалите не пришедшие позиции в Мониторинге. Или позиции, которые не были завершены операторами.

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ»

Инструкция для руководителя офиса

Настройка предварительной записи, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»

Для бронирования через административную панель, сайт или мобильное приложение доступны только те дни, которые указаны в графике работы сотрудников. Система учитывает какое количество точек обслуживания будет открыто, их время работы, и какие услуги доступны на этих точках обслуживания

Время начала	Время конца	Начало перерыва	Конец перерыва
08:00	20:00	12:00	13:00

Количество точек обслуживания
3

Время начала	Время конца	Начало перерыва	Конец перерыва
08:00	20:00	12:00	13:00

Количество точек обслуживания
2

Услуги Росреестра/ Доп. документы, тех. ошибка , Электронные услуги (Госуслуги ЕПГУ и РПГУ), Госуслуги Регистрация (Регистрация, удаление, восстановление доступа), Выдача результата

На один день можно создать несколько записей с разным количеством и расписанием точек. Также, в каждой записи можно указать какие именно услуги будут принимать эти точки обслуживания.

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»

1. Для создания новой записи о графике работы сотрудников, нажмите кнопку «Добавить» в виде иконки плюса вверху экрана.
2. Настройте необходимые параметры: укажите дату, выберите услуги, укажите количество точек обслуживания, на которые будет открыта предварительная запись, укажите время доступное для бронирования. При необходимости укажите перерыв и комментарий.

Дата
16/04/2021

Услуги •
Получить готовый результат
Донесение документов по услугам Росреестра
Услуги Росреестра
Услуги Минсоцполитики
Справки МВД
Подтверждение/восстановление ЕПГУ
Выдача/Замена ВУ
Выдача/замена паспорта РФ и загранпаспорта
Регистрация по месту жительства и миграционный учёт
Другие услуги
Выписка ЕГРН
Лагерь

Количество точек обслуживания
0 точек

Время начала 08:00 Время конца 20:00

Перерыв

Применить к точкам обслуживания

Комментарий
Комментарий

СОХРАНИТЬ

В графике сотрудников также можно учесть плавающие обеды у точек обслуживания. Например, у вас есть 9 окон с режимом работы с 8.00 до 20.00, но с плавающим обедом (начиная с 12.00 каждый час по 3 окна уходят на обед). Для этого можно создать две записи:

- 1) 6 окон с 8.00 до 20.00 без перерыва
- 2) 3 окна с 8.00 до 20.00, с перерывом с 12.00 до 15.00

Параметр «Применить к точкам обслуживания» применит указанное время работы к выбранным точкам. Параметр можно использовать, если заранее известно расписание точек обслуживания. Еще одна возможность, создать запись с 0 точек обслуживания, тогда бронирование будет недоступно,

но в этот день к точкам обслуживания будет применено расписание из графика работы.

Импорт из Excel, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»

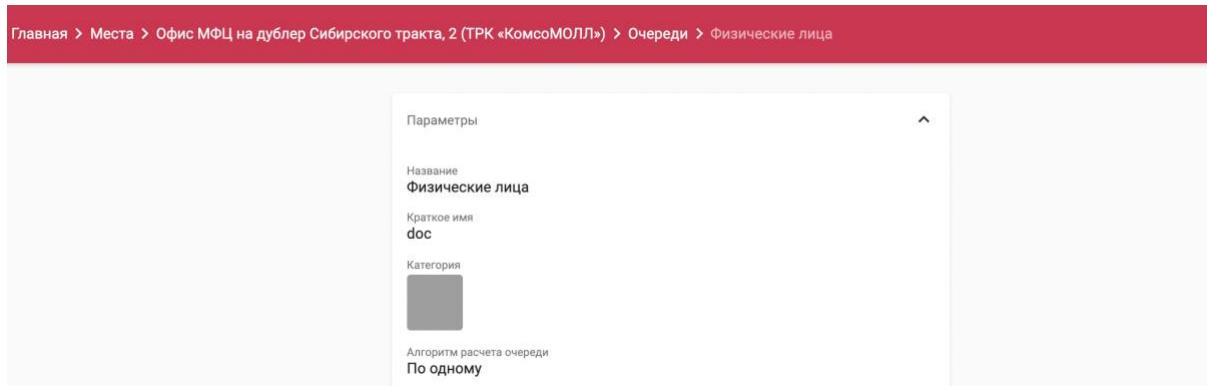
Все вышеперечисленные настройки так же можно сделать в excel файле и импортировать в Систему с помощью кнопки «Загрузить».

<input type="button" value="+"/>	Дата от 01/06/2023 <input type="button" value="📅"/>	Дата до 13/06/2023 <input type="button" value="📅"/>	<input type="button" value="cloud"/>
среда, 7 июня 2023 г. <input type="button" value="^"/>			

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»

Ниже приведен перечень столбцов таблицы с описанием:

Название очереди. Обязательно для заполнения. Используется «Краткое имя» из настроек очереди, посмотреть краткое имя можно здесь:



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – разверните блок «Параметры»

Дата. Обязательно для заполнения.

Начало работы, Конец работы. Обязательно для заполнения.

Начало перерыва, Конец перерыва. Необязательно для заполнения. При указании времени начала перерыва указание конца перерыва обязательно, и наоборот.

Количество точек обслуживания. Необязательно для заполнения, по умолчанию (если поле оставить пустым) значение – 0.

Комментарий. Необязательное поле. Значение отображается на общем списке.

Окна. Необязательное поле. По умолчанию – пусто. Заполняется при необходимости назначить конкретным точкам обслуживания в этот день особое время работы, отличное от настроек очереди. Перечисление точек обслуживания должно быть разделено символом «;» (точкой с запятой) без пробелов. Названия точек указываются такие же как в разделе «Точки обслуживания».

Название точки обслуживания Окно 01 7/20 символов
Описание Описание 0/100 символов
Маячок Beacon 7668/1 7668/1 ▾
ОТМЕНА СОХРАНИТЬ УДАЛИТЬ
Обновил Николай Александрович Голубев 02.04.2021, 9:06

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ» - выберите точку

Услуги. Необязательное поле. По умолчанию – все услуги, доступные на

момент импорта. Перечисление нескольких услуг должно быть через

символ ";" (точка с запятой) без пробелов. Название услуг должно совпадать с названиями услуг на Очереди

Доступные режимы Смартфон, Экранный вызов
Бронирование на будущие дни
Услуги
Тип отображения сервисов Обычный список
Множественный выбор сервисов Нет
Лагерь / 2100 секунд Получить готовый результат / 600 секунд Донесение документов по услугам Росреестра / 1800 секунд Услуги Росреестра / 2700 секунд Выписка ЕГРН / 1800 секунд Услуги Минсоцполитики / 3000 секунд Справки МВД / 900 секунд Подтверждение/восстановление ЕПГУ / 600 секунд Выдача/Замена ВУ / 1800 секунд Выдача/замена паспорта РФ и загранпаспорта / 1800 секунд Регистрация по месту жительства и миграционный учёт / 3000 секунд Другие услуги / 3000 секунд Обед 36м / 2160 секунд Техническая услуга Санитарный перерыв / 600 секунд Техническая услуга Технический перерыв / 900 секунд Техническая услуга Обучение / 1200 секунд Техническая услуга Обед 1ч / 3600 секунд Техническая услуга

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – разверните блок «Услуги»

В одной таблице, может быть указан график работы для нескольких очередей. В момент импорта файл применяется сразу ко ВСЕМ очередям, указанным в таблице в колонке «**Название очереди**».

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Название очереди	Дата	Начало работы	Конец работы	Начало перерыва	Конец перерыва	Количество точек + Комментарий	Окна	Услуги	
2	doc	23.03.2021	08:00:00	20:00:00			6 Основная смена		Услуги Минсоцполитики;	
3	doc	23.03.2021	08:00:00	20:00:00	12:00:00	15:00:00	3 Обеды		Услуги МВД:Выдача/Замена ВУ;Выдача/Замена паспорта РФ;Регистрация по месту жительства;	
4	doc	23.03.2021	11:00:00	17:00:00			2 Вторая смена	Окно 01;Окно 02;	Подтверждение/восстановление ЕПГУ;Другие услуги;	
5	doc_legal	23.03.2021	08:00:00	20:00:00	12:00:00	13:00:00	1			
6	doc_legal	23.03.2021	08:00:00	20:00:00	13:00:00	14:00:00	1			
7	doc	24.03.2021	08:00:00	20:00:00			6 Основная смена		Услуги Минсоцполитики;	
8	doc	24.03.2021	08:00:00	20:00:00	12:00:00	15:00:00	3 Обеды		Услуги МВД:Выдача/Замена ВУ;Выдача/Замена паспорта РФ;Регистрация по месту жительства;	
9	doc	24.03.2021	11:00:00	17:00:00			2 Вторая смена	Окно 01;Окно 02;	Подтверждение/восстановление ЕПГУ;Другие услуги;	
10	doc_legal	24.03.2021	08:00:00	20:00:00	12:00:00	13:00:00	1			
11	doc_legal	24.03.2021	08:00:00	20:00:00	13:00:00	14:00:00	1			

Пример графика сотрудников заполненного в Excel

Внимание: импорт графика сотрудника из Excel файла перезаписывает ВСЕ дни, указанные в таблице, а также, стирает все последующие дни! Загрузка пустого файла сотрет ВСЕ расписание!

Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»

В Системе существует возможность выгрузки в Excel документ отчетов, позволяющих анализировать количество не пришедших посетителей, время обслуживания, время ожидания, овербукинг предварительной записи и другие события, и показатели. Отчеты выгружаются в excel-файл, разделе «Выгрузка данных»:

Главная > Места > Офис МФЦ на ул. Металлургов, 87 (ТЦ «МЕГА») > Выгрузка данных

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»

Доступные для выгрузки Отчеты:

Детальный анализ. В отчете приведен список всех позиций, находившихся в очереди, в том числе удаленных из очереди. В отчете так же приведены

технические позиции, созданные операторами в момент ухода на обед или другой технический перерыв. Некоторые основные поля: Бронь (пустое для позиций живой очереди), Дата создания брони (при условии, что позиция – предварительная запись), Канал (способ записи в очередь), % реалии / прогноза (При превышении времени обслуживания цвет ячейки меняется на красный), Замечания по обслуживанию (поле заполняется оператором в случае превышения времени обслуживания). Также эта таблица сопровождена набором сводных таблиц анализа операции офиса.

Клиенты дня. В отчете приведен список всех действий, совершенных для позиций текущего дня, даже если само действие было совершено в другой день. (Например, событие создания предварительной записи на текущий день раньше, но также будет отражено в отчете). Некоторые основные поля: Дата события (дата и время, когда было совершено действие), Действие (Создание встречи, присоединение к очереди, вызов позиции, старт и конец обслуживания и др. на английском языке), Тип позиции (Встреча, перерыв, смартфон, запись в зале).

Предварительные записи. В отчете содержится только список всех предварительных записей за выбранный период времени на текущий момент. В отчете также отображаются записи, которые были удалены. Возможно построение отчета за прошедшие дни. Некоторые основные поля: Удалена клиентом, Канал (способ записи, через административную панель, самостоятельно на сайте или через смартфон), Оператор (ФИО учетной записи для записей созданных через административную панель).

Анализ ожидания. В отчете приведен список позиций с прогнозируемым и фактическим временем ожидания для анализа ожидания клиентов. Некоторые основные поля: ASAP / Запись (режим “Как можно скорее” или запись с выбором времени), Время ожидания (возможны отрицательные значения, в случаях, когда клиента вызвали раньше, например, позиция

имела отметку «На месте»), Вызов (дата и время вызова позиции). На второй вкладке приведен график.

Долгое обслуживание без объяснения. В отчете приведен список позиций, по которым оператором не был указан комментарий, объясняющий превышения им времени обслуживания клиента. Отчет имеет такой же формат как «Детальный анализ».

Перераздача записей. В отчете приведен список временных промежутков с количеством предварительных записей, превышающих количество запланированных на это время точек обслуживания в разделе «График сотрудников». Некоторые основные поля: Ресурсы (количество запланированных точек обслуживания в конкретное время), Записи (количество предварительных записей в конкретное время).

Злоупотребление записями. В отчете приведен список ФИО, на которые создано количество предварительных записей, превышающее допустимые по регламенту значения. Некоторые основные поля: Количество записей (созданных на одного человека в конкретный день), Количество часов обслуживания (общее количество занятых часов обслуживания одним человеком в конкретный день). Офис 1 (офис, где создано больше всего записей в этот день), Офис 2 (где еще созданы записи на этого человека в этот день), Количество офисов (в которых созданы записи на этого человека в этот день).

Неявки. В отчете приведен список позиций, неявившихся в назначенный день и не удаливших самостоятельно свою запись.

Основные настройки системы

В системе существует несколько основных структурных понятий, соответствующих существующим объектам и процессам:

Место – физический объект, где непосредственно организуются электронные очереди и происходит оказание услуг. Под Местом понимается конкретное помещение, имеющее адрес и физическое расположение.

Очередь – виртуальная очередь с возможностью записи посетителей как предварительно, так и в режиме реального времени для оказания конкретной услуги или перечня услуг.

Точка обслуживания – структурная единица, сотрудник или объект, непосредственно оказывающий услуги. Может иметь физическое расположение в виде окна, кабинета, аудитории, стойки администратора и т. д.

Примечание: одно «Место» может иметь несколько «Очередей» для оказания различных услуг. Каждая электронная «Очередь» может содержать несколько «Точек обслуживания» в зависимости от количества сотрудников. Каждая «Точка обслуживания» имеет свое время работы. Если точек обслуживания несколько, значит в одно и тоже время может записаться несколько человек.

Для редактирования настроек Места необходимо на экране просмотре информации Места нажать кнопку «РЕДАКТИРОВАТЬ»:

Филиал ОГКУ «МФЦ» по городу Волгореченск Параметры ^

Бренд
МФЦ Кострома

Название
Филиал ОГКУ «МФЦ» по городу Волгореченск

Описание
Многофункциональный центр Костромской области, г. Волгореченск

Геопозиция ▼

Больше информации ▼

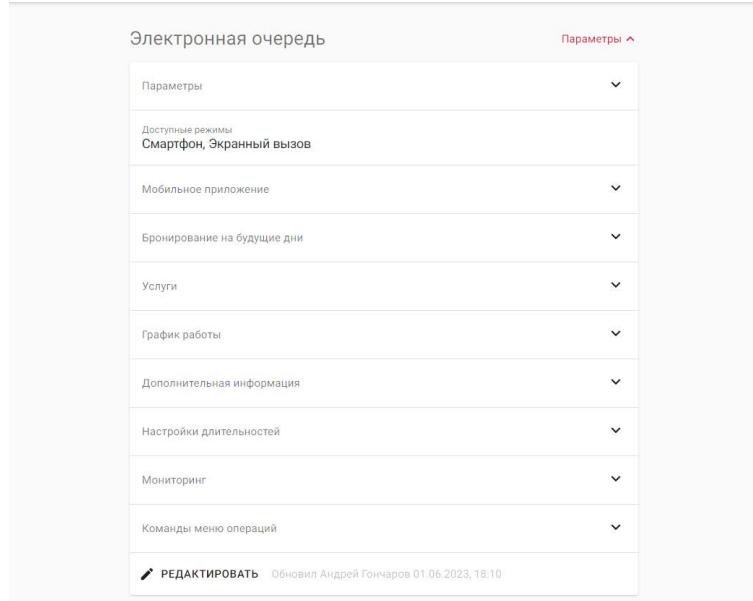
РЕДАКТИРОВАТЬ Обновил Андрей Гончаров 02.06.2023, 12:07

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «РЕДАКТИРОВАТЬ»

Некоторые настройки Места: Название, Описание, Доступ через портал бронирований (возможность записи через сайт для всего Места), Адрес,

Широта, Долгота, Радиус обнаружения очередей (в мобильном приложении).

Для редактирования настроек Очереди необходимо на экране просмотра информации Очереди нажать кнопку «РЕДАКТИРОВАТЬ»:



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «РЕДАКТИРОВАТЬ»

Некоторые настройки Очереди:

Название – используется для отображения на сайте и в мобильном приложении;

Краткое название - используется для импорта графика сотрудников;

Режим «Как можно скорее» - включает или отключает соответствующий режим в мобильном приложении и в интерфейсе администратора. В этом режиме позицию можно вызывать не в назначенное время, а как только появляется свободное время у сотрудника (например, если не пришел заявитель).

Запрашивать количество человек – при включенном значении при записи система запросит у посетителя параметр Количество (человек, пакетов документов и т. д.) В зависимости от значения этого параметра будет рассчитано необходимое время обслуживания данного посетителя. При включенном значении этого параметра в настройках очереди, необходимо

также указать максимальное количество, в соответствии вашему регламенту работы.

Показывать опрос оператору по окончанию обслуживания

(параметры Мониторинга) - запрашивает у оператора комментарий при завершении обслуживания позиции. Комментарий может быть заполнен в случае превышения времени обслуживания оператором.

Режимы – включение/отключение способов записи в очередь.

Смартфон – включает/выключает запись через мобильное приложение. **Экранный вызов** – включает/выключает запись через раздел «Мониторинг» в административной панели. Бумажные билеты – включает/выключает запись через терминал.

Разрешать бронирования на будущие – включает/выключает возможность предварительного бронирования в принципе на сайте или в мобильном приложении. В случае если выключено, то доступна запись только на сегодняшний день через включенные Режимы.

Прогрессивное бронирование – при включении данного режима, будет открываться для записи не весь день целиком, а только его часть, чем ближе текущая дата к этому дню, тем больше времени будет доступно для бронирования. При включении параметра необходимо так же указать параметр «Порог предоставления всех встреч». **Пример:** при видимости дней для бронирования - 4 (с порогом предоставления всего времени в 1 день), 1го числа месяца будут доступны слоты:

2го числа месяца - все время дня

3го числа месяца - 3/4 от времени дня

4го числа месяца - 2/4 от времени дня

5го числа месяца - 1/4 от времени дня

бое число месяца - недоступно (1/4 часть откроется только 2го числа).

Видимость в веб-портал для встреч – включает/выключает видимость очереди на сайте, при выключенном значении очередь остается доступной для записи через административную панель.

Бронирование осуществляется только в часы работы очереди – влияет на время открытия записи на сайте, мобильном приложении, административной панели и др. режимах. Время работы очереди настраивает ниже на этом же экране в категории «Время открытия».

Бронирование на текущий день в веб портале – включает/выключает возможность на сайте бронирования на текущий день, при выключенном значении занять очередь в текущий день возможно только с помощью включенных Режимов (Например, через Мониторинг в административной панели или в мобильном приложении).

Количество доступных дней для бронирования – количество дней, начинающихся со следующего от текущего дня, на которые можно создать предварительную запись (при условии, что для какого-либо дня настроен график сотрудников).

Услуги – редактируемый перечень услуг доступный в данной очереди. Каждая услуга имеет параметры: Название, Длительность (в секундах), Публичная или техническая услуга (публичная – доступная для записи пользователем, техническая – доступна только персоналу для указания технического перерыва), Прогрессия (включает/выключает прогрессию для данной услуги, параметр доступен при включенном параметре «Прогрессивное бронирование»).

Внимание: Остальные параметры необходимы для более тонкой настройки очереди и не рекомендуемы для изменения без согласования.

Часто задаваемые вопросы

Как рассчитывается время доступное для предварительной записи?

В системе доступны для предварительной записи только те дни и то время, которые указаны в разделе «[ГРАФИК СОТРУДНИКОВ](#)», при этом учитываются настройки очереди: «Количество доступных дней для бронирования», «Прогрессивное бронирование», «Порог предоставления всех встреч» (см. «[Основные настройки системы](#)»). Если в графике указано расписание только для одной точки обслуживания, то на одно и то же время нельзя записаться больше одного раза.

Как работает прогрессивное бронирование?

При включенной опции в настройках очереди для предварительной записи открывается не весь день целиком, а только его часть, которая рассчитывается от дополнительных параметров: «Количество доступных дней для бронирования», «Порог предоставления всех встреч» (см. «[Основные настройки системы](#)»).

Примеры настроек прогрессии и пропорции доступности дня для записи:

"Количество доступных дней для бронирования" - 4

"Порог предоставления всех встреч" – 1

1-го числа месяца, доступно:	2-го числа месяца, доступно:	3-го числа месяца, доступно:
2-е число - все время дня	3-е число - все время дня	4-е число - все время дня
3-е число - 3/4 от времени дня	4-е число - 3/4 от времени дня	5-е число - 3/4 от времени дня
4-е число - 2/4 от времени дня	5-е число - 2/4 от времени дня	6-е число - 2/4 от времени дня
5-е число - 1/4 от времени дня	6-е число - 1/4 от времени дня	7-е число - 1/4 от времени дня
6-е число - недоступно	7-е число - недоступно	8-е число - недоступно

"Количество доступных дней для бронирования" - 7

"Порог предоставления всех встреч" – 4

1-го числа месяца, доступно:	2-го числа месяца, доступно:	3-го числа месяца, доступно:
2-е число - все время дня	3-е число - все время дня	4-е число - все время дня
3-е число - все время дня	4-е число - все время дня	5-е число - все время дня
4-е число - все время дня	5-е число - все время дня	6-е число - все время дня
5-е число - все время дня	6-е число - все время дня	7-е число - все время дня
6-е число - 3/4 от времени дня	7-е число - 3/4 от времени дня	8-е число - 3/4 от времени дня
7-е число - 2/4 от времени дня	8-е число - 2/4 от времени дня	9-е число - 2/4 от времени дня
8-е число - 1/4 от времени дня	9-е число - 1/4 от времени дня	10-е число - 1/4 от времени дня
9-е число - недоступно	10-е число - недоступно	11-е число - недоступно

Почему нет времени для предварительной записи?

Доступное для записи время рассчитывается исходя из настроек графика сотрудников. Система не позволяет на определенный день создать записей больше, чем способны принять то количество точек обслуживания, которое указано в этот день в разделе «График сотрудников». При возникновении сомнений в правильности работы системы, проверьте ее настройки, для этого:

- 1) Проверьте настройки графика работы сотрудников (см. «[Настройка предварительной записи, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»](#)»)
- 2) Проверьте количество уже созданных предварительных записей отчете предварительных записей (см. «[Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»](#)») или в разделе «БРОНИРОВАНИЯ» (см. «[Запись на другой день, раздел «БРОНИРОВАНИЯ»](#)»)
- 3) Также примите во внимание настройки прогрессивного бронирования (см. «[Основные настройки системы](#)» и «[Как работает прогрессивное бронирование?](#)»)
- 4) Если у вас все равно остались сомнения в правильности поведения системы, напишите в [чат технической поддержки](#). Для более быстрого

решения вопроса предоставьте снимок экрана с настройками графика сотрудников, количеством созданных предварительных записей в конкретный день и опишите ситуацию: на какую услугу и на какой день вы создаете запись.

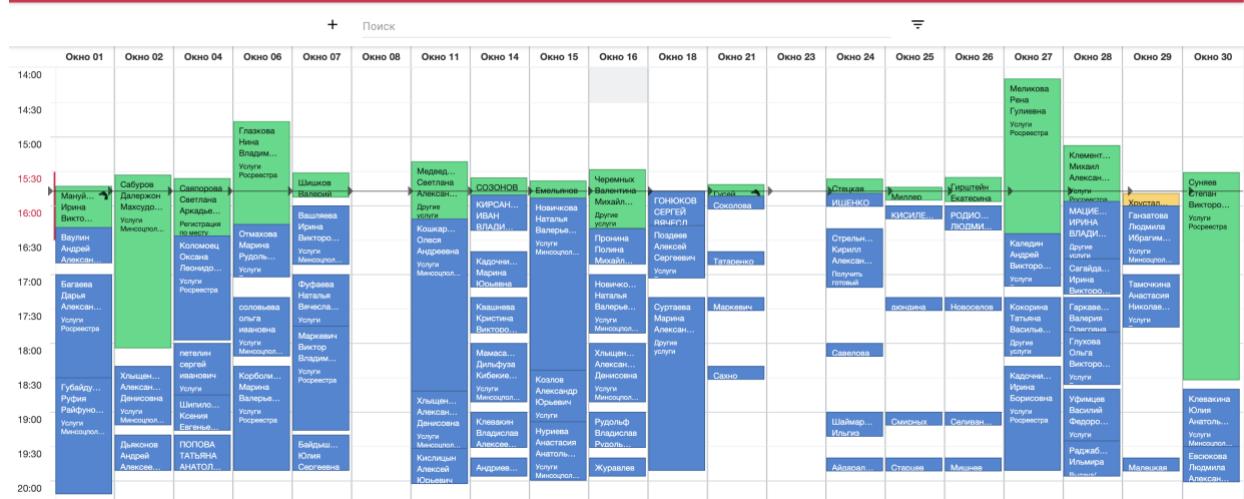
Как рассчитывается время для записи на текущий день?

В начале рабочего дня система распределяет созданные на сегодня предварительные записи равномерно среди работающих точек обслуживания (см. «[Начало работы, раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»](#)»), при этом система учитывает какие услуги включены на точках обслуживания, их время работы и перерывы.

На основании этих же настроек система рассчитывает [планируемое время вызова](#) позиции, которое на практике может отличаться от времени предварительной записи (Например, если количество работающих точек обслуживания меньше, чем было указано в этот день в разделе «[График сотрудников](#)»).

Если после распределения предварительных записей по включенными точкам обслуживания остается свободное время, тогда система позволяет встать в очередь.

Система пересчитывает [планируемое время вызова](#) каждую секунду, так как каждое действие может повлиять на возможность встать в очередь, например, удалили невостребованный талон, оператор раньше закончил обслуживание, добавили позицию в режиме приоритетного обслуживания, точка обслуживания закончила работу раньше планируемого времени, изменился список оказываемых точкой обслуживания услуг и т.д. Посмотреть как система в текущий момент времени распределяет позиции можно в разделе «[ПЛАНИРОВЩИК](#)».



Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «ПЛАНИРОВЩИК ОЧЕРЕДИ»

Для того, чтобы можно было воспользоваться временем невостребованного талона, система позволяет добавить позицию с большей длительностью обслуживания в меньший по времени интервал

(но не более чем 10 минут, встроенный в систему параметр).

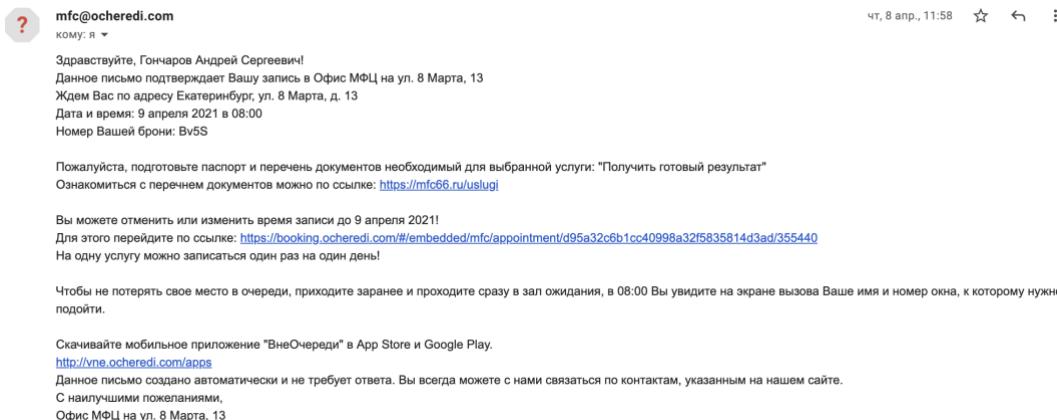
Почему нет времени для записи на текущий день?

Доступное время рассчитывается исходя из настроек точек обслуживания, проверьте правильность их настроек: время работы, время перерыва, список оказываемых услуг (см. «[Начало работы, раздел «ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ](#)»). Так же проверьте как система распределяет позиции в разделе «ПЛАНИРОВЩИК ОЧЕРЕДИ» (см. «[Как рассчитывается время для записи на текущий день?](#)»).

Что делать если заявителя нет в очереди?

- 1) Уточните детали: на чье ФИО была совершена запись, на какое время, услугу, каким способом заявитель записывался.
 - 2) Проверьте что позиция не была удалена оператором. (см. «[История посещений, раздел «КЛИЕНТЫ»](#)») или Отчет «КЛИЕНТЫ ДНЯ» (см. «[Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»](#)»).
 - 3) Проверьте что запись действительно была создана и не была удалена клиентом в отчете «Предварительные записи» (см. «[Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»](#)»).

- 4) Если запись была создана через сайт, попросите показать email с подтверждением записи, проверьте данные, указанные в письме.



Также, попросите заявителя открыть ссылку из письма и проверьте какие данные отображаются по ссылке.

- 5) Если запись была создана через мобильное приложение, попросите пользователя показать приложение с активной позицией, проверьте какие ФИО отображаются в профиле.
- 6) Если запись была совершена через колл-центр, обратить к сотрудникам колл-центра для подтверждения записи.

Что делать если случился овербукинг?

Если по какой-либо причине на определенный день возник овербукинг, в системе существует возможность переноса предварительной записи на более поздний день. Проверить овербукинг можно в отчете «Перераздача записей», см. «[Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»](#)». Воспользуйтесь следующей инструкцией:

- 1) Ограничьте видимость доступных для бронирования дней в настройках Очереди, например до 1 дня, чтобы ограничить дополнительную запись (см. «[Основные настройки системы](#)»).
- 2) Настройте дополнительные дни для бронирования в разделе «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ» (см. «[Настройка предварительной записи, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»](#)»).

3) Найдите в разделе «[БРОНИРОВАНИЯ](#)» запись, которую хотите перенести на другой день, нажмите кнопку «РЕДАКТИРОВАТЬ».

сб, 10 июня - 1 бронирование

Михаил Алексеевич Петров
432423423@mail.ru +79999999999
Дата от сб, 10 июня, 10:00 - 11:00 Услуга Предварительная регистрация по коду
Дата до 15/06/2023 Количество человек 2 человека Код брони 8989

Действия

Редактировать

Подтвердить

Удалить

Печать

Журнал

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «БРОНИРОВАНИЯ»

- 4) Выберите другую дату и время, наиболее подходящую заявителю. При Редактировании записи система позволяет выбрать до 30 дней вперед от текущего дня вне зависимости от настроек очереди. Видимость в 30 дней доступна только при редактировании, чтобы никто другой в это время не мог добавить новых записей. Для переноса записи также доступны только те дни, которые указаны в разделе «[ГРАФИК СОТРУДНИКОВ](#)».
- 5) После завершения переноса предварительных записей, не забудьте вернуть настройки видимости дней для бронирования (см. «[Основные настройки системы](#)»).

Как ограничить запись на текущий день? Как выключить запись через мобильное приложение?

Если по каким-либо причинам вам понадобилось ограничить запись на текущий день, то в настройках Очереди выключите все режимы, кроме «Экранный вызов» (см. «[Основные настройки системы](#)»). Тогда запись будет возможна только через администратора зала.

Как добавить новую услугу (в т. ч. техническую)? Как изменить длительность услуги?

Список услуг редактируется в настройках Очереди (см. «[Основные настройки системы](#)»).

The screenshot shows a list of service configurations:

Наименование услуги	Время выполнения	Опции
Предварительная регистрация по коду	1800 секунд	... ▾
Услуги Росреестра/ Доп. документы, тех. ошибка	900 секунд	... ▾
Электронные услуги (Госуслуги ЕПГУ и РПГУ)	1800 секунд	... ▾
Госуслуги Регистрация (Регистрация, удаление, в...	900 секунд	... ▾
Выдача результата	900 секунд	... ▾
Водительское удостоверение	900 секунд	... ▾
Услуги МСП для бизнеса	1800 секунд	... ▾
Санитарный перерыв	600 секунд	... ▾
Технический перерыв	600 секунд	... ▾

Below the table, there is a button labeled '+ Добавить услугу'.

Авторизуйтесь в административной панели – Выберите Ваш офис – «ОЧЕРЕДИ» – выберите очередь – «РЕДАКТИРОВАТЬ»

При удалении услуги не забывайте, что на эту услугу уже могут быть совершены записи. Это можно проверить в Отчете «Предварительные записи» (см. «[Отчеты, раздел «ВЫГРУЗКА ДАННЫХ»](#)»). При смене названия услуги также изменится у всех существующих записей.

При добавлении новой услуги, необходимо так же настроить не ее предварительную запись в разделе «[ГРАФИК СОТРУДНИКОВ](#)», так как для «универсальных» точек обслуживания услуга не включится автоматически. Для того чтобы новая услуга стала доступна на «универсальных» точках обслуживания, достаточно снова загрузить Excel файл с графиком работы, в которых [поле «Услуга» имеет пустое значение](#) (см. «[Импорт из Excel, раздел «ГРАФИК СОТРУДНИКОВ»](#)»).

Как сортируются позиции в разделе «Мониторинг очереди»?

Список позиций сортируется по [планируемому времени вызова](#). При задержке в обслуживании по определенным услугам возможна ситуация, когда вызов позиции совершенной на более позднее время будет раньше, чем вызов позиции, совершенной на более раннее время, так как позиции имеют разные услуги и назначены на разные точки обслуживания.

Пример:

The screenshot displays two service positions in a monitoring queue:

Position 1:
Иван Александрович сухов, +79477475225
В очереди с 17:34, ожидается вызов в 17:40 - Окно 29
🕒 17:40 👤 1 📍 37м 🔍 Не в сети с 17:36
➔ 4 мин 🕒 < 1 мин 🔐 15 мин
🛒 Справки МВД

Position 2:
Ольга Федоровна Изгагина
В очереди с 16:49 оператором Евгения Владимировна Тотикиди, ожидается вызов в 17:45 - Окно 21
🕒 17:20 👤 1
➔ 50 мин 🕒 4 мин 😊 20 мин 🔐 10 мин
🛒 Получить готовый результат

В данном примере для позиции с услугой «Получить готовый результат» существует задержка в 20 минут (возможные причины смотри в [«Как рассчитывается время для записи на текущий день?»](#)), поэтому вызов этой позиции ожидается в 17:45 а не в 17:20.