

ООО «СКБ ТЕЛСИ»

Руководство
по установке и работе
программы
«HOSTCALL® -
QUALITY»

Версия 01/24

Москва
2024

Содержание

1. Назначение программы «HostCall-Quality».....	3
2. Установка программы «HostCall-Quality»	3
3. Персональный компьютер	5
4. Работа с программой «HostCall-Quality»	5
4.1. Запуск программы «HostCall-Quality»	5
4.2. Внешний вид программы «HostCall-Quality» и ее основные элементы	5
4.3. Пункт меню «Статистика»	7
4.4. Пункт меню «Настройки»	8
4.5. Пункт меню «Экспорт»	13
4.6. Пункт меню «О программе»	14

1. Назначение программы «HostCall-Quality»

Программа «HostCall-Quality» отображает на экране персонального компьютера в реальном времени оценки персоналу, которые ставят клиенты по окончании обслуживания, нажимая соответствующую мембранную клавишу на радиокнопке MP-411Q3. В программе предусмотрен подсчет, сортировка и анализ данных по качеству и сотрудникам. Данные собранной статистики по выбранным параметрам (период, вид группировки для сбора статистики, сотрудники) можно экспортировать в формате «CSV» для последующей работы с ними, например, в программе MS EXCEL.

Для работы программы необходимо приобрести преобразователь интерфейсов MP-251W3 (RS-485/USB).

Программа «HostCall-Quality» разработана для эксплуатации с комплектом оборудования системы оценки качества обслуживания «HostCall-QR» и распространяется бесплатно. Также на нашем сайте вы можете самостоятельно обновить программу при выходе новых версий. Версии программы с одинаковым начальным номером (например, 1.) взаимозаменяемы.

2. Установка программы «HostCall-Quality»

Для установки программы на персональный компьютер необходимо запустить файл «HostCallQualitySetup» из поставляемого дистрибутива и следовать указаниям Мастера установки.

После запуска файла на экране отобразится окно, приведенное на рис.2.1.

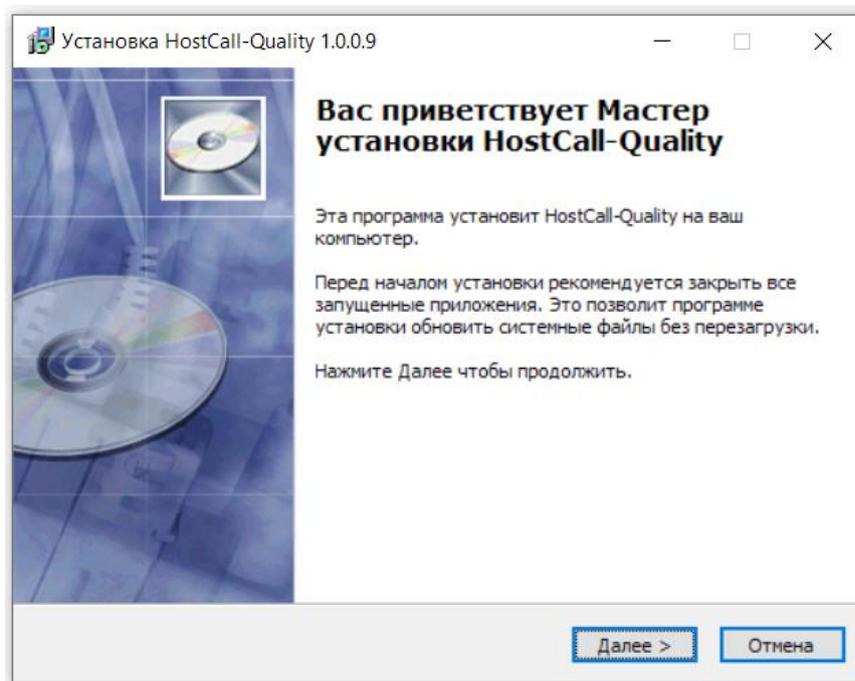


Рисунок 2.1.

В данном окне необходимо нажать кнопку **«Далее»**. На экране отобразится окно, приведенное на рис.2.2.

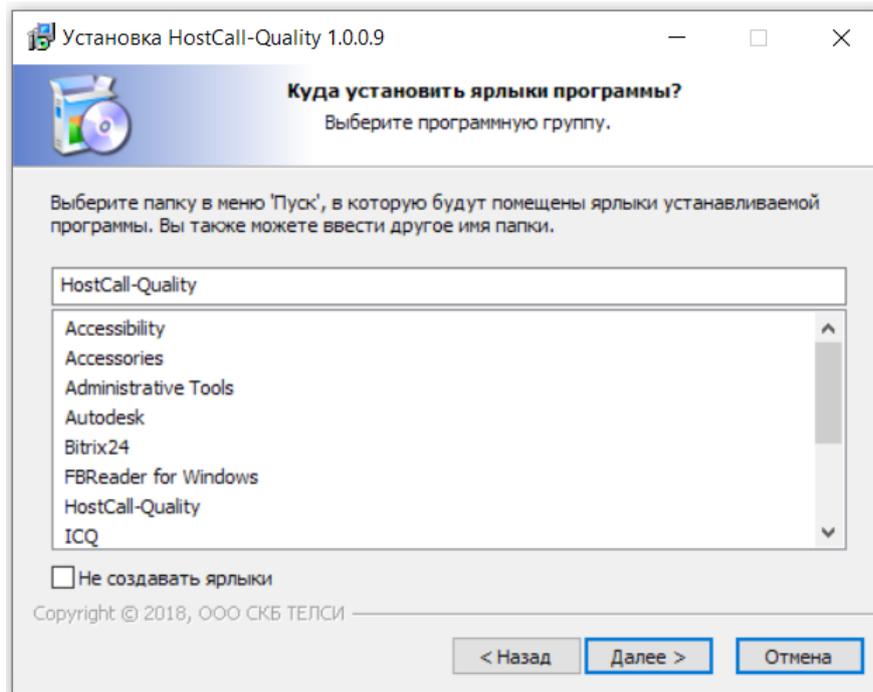


Рисунок 2.2.

В данном окне необходимо выбрать папку, в которую будут помещены ярлыки программы. Затем необходимо нажать кнопку **«Далее»**. На экране отобразится окно, приведенное на рис.2.3.

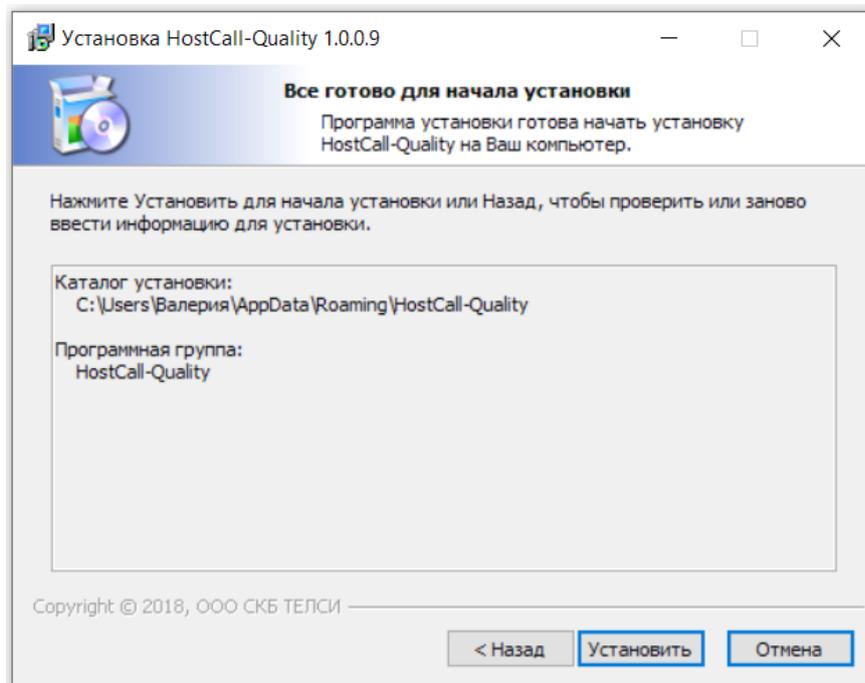


Рисунок 2.3.

В данном окне необходимо нажать кнопку **«Установить»**. Дождаться завершения установки программы. Программа установки копирует необходимые файлы на диск компьютера. После завершения копирования на экране отобразится окно, приведенное на рис.2.4.

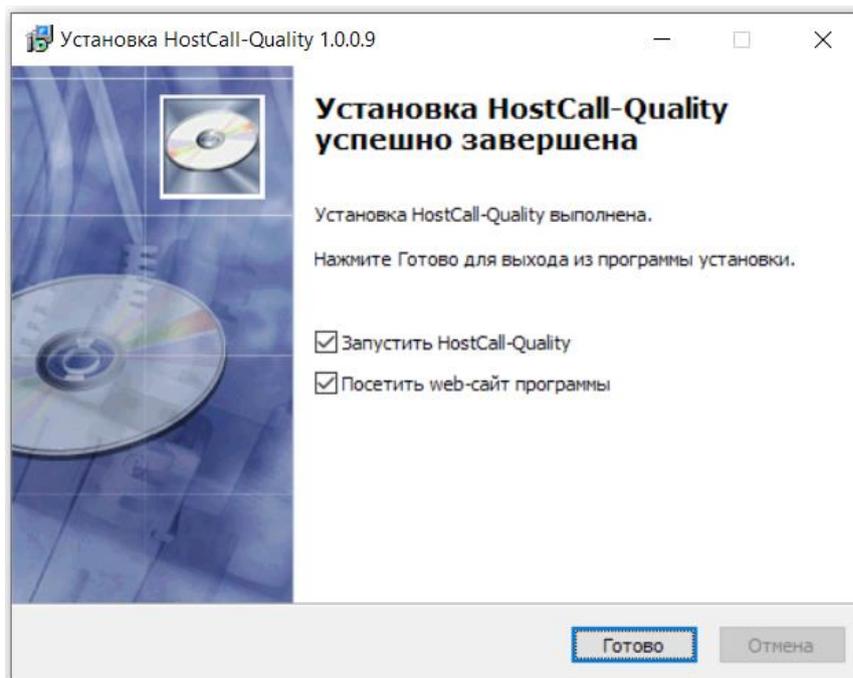


Рисунок 2.4.

Для того, чтобы сразу запустить программу, необходимо установить галочку в поле «**Запустить HostCall-Quality**» и нажать кнопку «**Готово**». После этого установка программы будет завершена.

Установка драйвера преобразователя интерфейсов MP-251W3 приведена в паспорте на это изделие.

3. Персональный компьютер

Системные требования к ПЭВМ приведены в таблице 3.1.

Таблица 3.1

Процессор	не ниже Pentium 1400 МГц
Оперативная память	Не менее 2048 Мб
Жесткий диск	2 Гб свободного места
DVD-ROM	2x
Звуковая карта	наличие
Колонки	стерео
Свободный порт USB-2.0	1 штука
Порт LAN	Ethernet 10/100
Монитор	Разрешение не менее 1280*1024

4. Работа с программой «HostCall-Quality»

4.1. Запуск программы «HostCall-Quality»

Для запуска программы необходимо два раза щелкнуть по значку программы «HostCall-Quality»  или запустить файл «HostCallQuality1.0.0.9». В дальнейшем, для автоматической загрузки программы при включении компьютера, рекомендуется в блоке «**Общие настройки**» установить галочку в строке «Запускать вместе с Windows» (п.4.4).

4.2. Внешний вид программы «HostCall-Quality» и ее основные элементы

При запуске программы «HostCall-Quality» на экране отобразится главное окно программы, приведенное на рис.4.1.

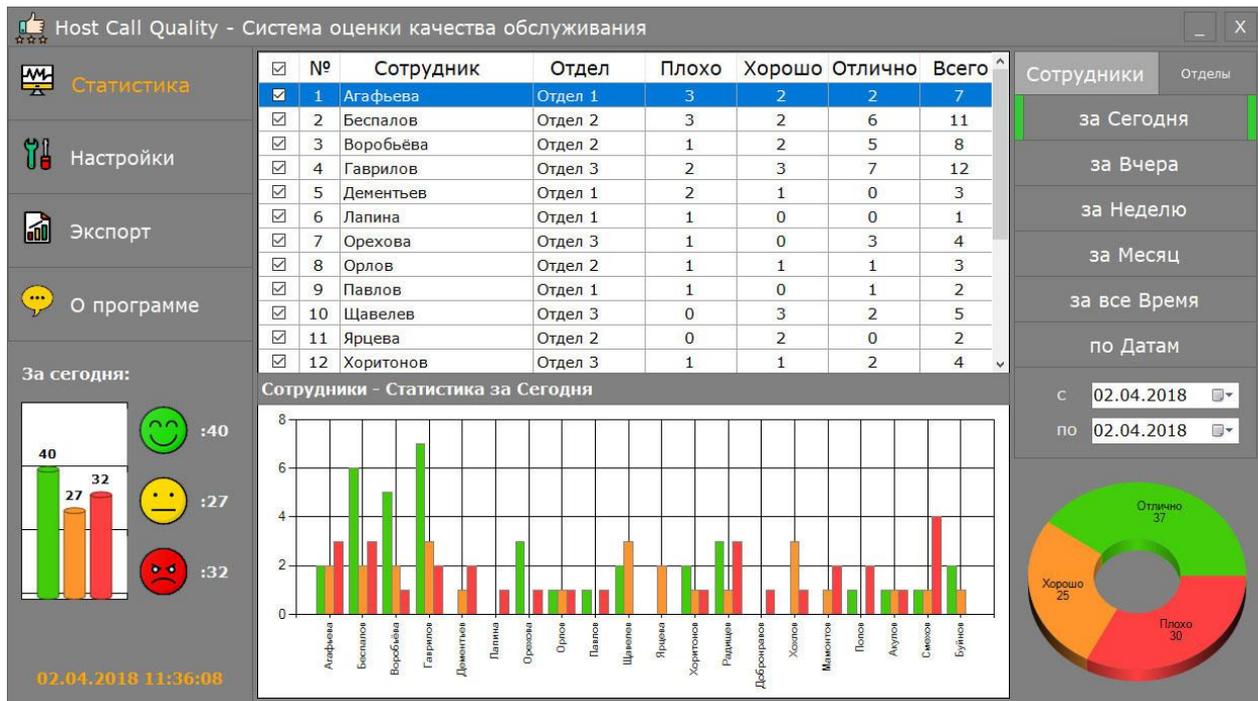


Рисунок 4.1. Главное окно программы «HostCall-Quality»

В левой части главного окна программы находится главное меню, состоящее из пунктов:

«**Статистика**»

«**Настройки**»

«**Экспорт**»

«**О программе**»

При выборе какого-либо пункта главного меню отображаются соответствующие окна.

Под главным меню расположен блок «**За сегодня**», в котором отображается в графическом и числовом виде статистика за сегодняшний день в режиме реального времени. После 24 часов эти значения сбрасываются и начинают отображаться новые.

В самом низу главного окна программы под блоком «**За сегодня**» отображаются текущие дата и время. При остановленном режиме сбора статистики над датой и временем отображается надпись на красном фоне «Статистика остановлена» (рис.4.2).

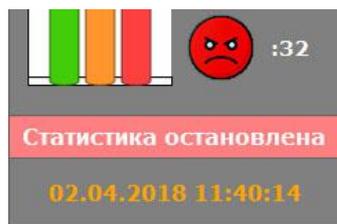


Рисунок 4.2.

При нажатии на значок «_» в верхнем правом углу главного окна происходит сворачивание окна программы на панель задач, на которой появляется значок .

После запуска программы в панели задач появляется значок . При одиночном клике на него левой кнопкой мыши появляется главное окно программы. При одиночном клике правой кнопкой мыши на экране отобразится контекстное меню, приведенное на рис.4.3.

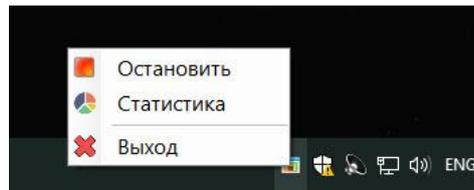


Рисунок 4.3. Контекстное меню

Контекстное меню состоит из следующих пунктов:

«**Запустить/Остановить**»

«**Статистика**»

«**Выход**»

При запущенной статистике отображается надпись «**Остановить**», а при остановленной - «**Запустить**». При выборе пункта «**Запустить**» происходит запуск сбора статистики. При выборе пункта «**Остановить**» для остановки сбора статистики необходимо ввести пароль (по умолчанию admin).

При выборе пункта «**Статистика**» происходит открытие главного окна программы.

Для выхода из программы необходимо выбрать пункт «**Выход**» и ввести пароль (по умолчанию admin).

4.3. Пункт меню «Статистика»

При выборе данного пункта главного меню отображаются следующие элементы (рис.4.1):

Блок «**Список сотрудников**»

В данном блоке отображается таблица со списком всех сотрудников по отделам и сводная статистика за выбранный период времени. В левом столбце таблицы галочкой отмечаются сотрудники, по которым необходимо просмотреть статистику.

Блок «**Сотрудники – Статистика за**»

В данном блоке в виде гистограмм отображается статистика за выбранный период времени по выбранным в таблице сотрудникам.

Справа располагается меню выбора вида группировки и периода времени отображения статистики (рис.4.4).

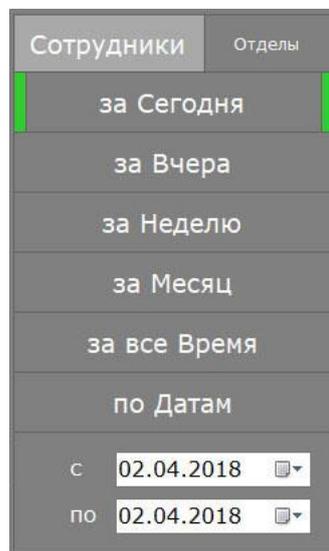


Рис. 4.4. Меню выбора периода времени отображения статистики

При выборе пункта меню «**Сотрудники**» вся статистика будет группироваться по сотрудникам.

При выборе пункта меню «**Отделы**» вся статистика будет группироваться по отделам.

При выборе пункта меню «**за Сегодня**», «**за Вчера**», «**за Неделю**», «**за Месяц**», «**за все Время**» или «**по Датам**» происходит подсчет статистики за выбранный период времени. Выбранный пункт меню подсвечивается по бокам зеленым цветом.

После выбора нужных пунктов меню соответствующая статистика будет отображена в таблице и на гистограмме.

Для просмотра статистики только по одному сотруднику необходимо выбрать в меню временной интервал, а в таблице нужную строку, дважды кликнув по ней мышью или нажав кнопку Enter.

На круговой гистограмме отображается общая статистика по всем выбранным в таблице строкам за выбранный период времени.

4.4. Пункт меню «Настройки»

При выборе данного пункта главного меню на экране отобразится окно ввода пароля, приведенное на рис.4.5.

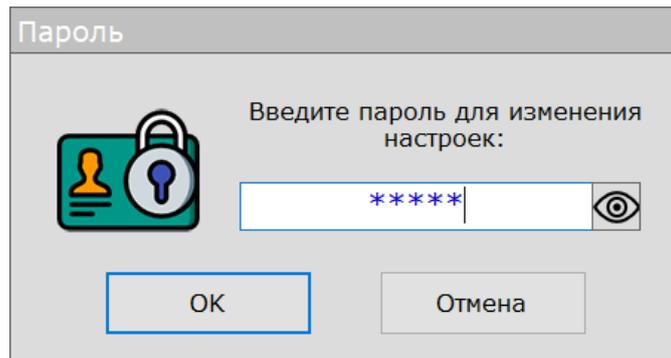


Рисунок 4.5. Окно ввода пароля

В открывшемся окне необходимо ввести пароль администратора и нажать кнопку «OK». В момент первого запуска программы паролем по умолчанию является «admin». После правильного ввода пароля на экране отобразится окно настроек программы, приведенное на рис.4.6.

№	Сотрудник	Отдел	Код	Всего
1	Агафьева	Бухгалтерия	0101	208
2	Беспалов	Отдел 2	0102	206
3	Воробьева	Отдел 2	0103	182
4	Гаврилов	Отдел 3	0104	178
5	Дементьев	Отдел 1	0105	189
6	Лапина	Отдел 1	0107	167
7	Орехова	Отдел 3	0108	171
8	Орлов	Отдел 2	0109	197
9	Павлов	Отдел 1	0110	211
10	Щавелев	Отдел 3	0111	0
11	Ярцева	Отдел 2	0112	192
12	Хоритонов	Отдел 3	0106	186
13	Радищев	Отдел 4	0113	0
14	Добронравов	Отдел 4	0114	0
15	Хохлов	Отдел 4	0115	0
16	Мамонтов	Отдел 4	0116	0
17	Попов	Отдел 4	0117	0
18	Акулов	Отдел 4	0118	0

Рисунок 4.6. Окно настроек программы

В заголовке окна добавляется надпись «-Админ», которая будет сохраняться все время, пока программа не будет свернута на панель задач. После сворачивания программы на панель задач режим администрирования сбрасывается, и при повторном вхождении в пункт главного меню «Настройки» необходимо будет заново ввести пароль.

Если в окне ввода пароля нажать кнопку **«Отмена»**, то будут доступны только поле выбора порта и кнопка **«Запустить»** в блоке **«Настройки порта»**. Для остановки сбора статистики необходимо будет ввести пароль.

В окне настроек программы отображаются следующие блоки:

Блок **«Настройки порта»**

В поле **«Порт:»** в выпадающем списке выбирается порт, к которому происходит подключение для сбора статистики. Если между последним запуском программы производилось переподключение оборудования, то необходимо в данном поле проверить, и если необходимо, изменить значение порта. В противном случае, если порт в системе не будет найден, то программа выдаст ошибку.

Кнопка **«Запустить»/«Остановить»**

При нажатии данной кнопки запускается работа выбранного COM-порта. Для остановки работы выбранного COM-порта необходимо нажать кнопку **«Остановить»**.

Блок **«Добавление, Изменение, Удаление записей»**

Блок работы с записями приведен на рис.4.7.

№	Сотрудник	Отдел	Код	Всего
1	Агафьева	Отдел 1	0101	218
2	Беспалов	Отдел 2	0102	227
3	Воробьева	Отдел 2	0103	193
4	Гаврилов	Отдел 3	0104	193
5	Дементьев	Отдел 1	0105	197
6	Лапина	Отдел 1	0107	170
7	Орехова	Отдел 3	0108	177
8	Орлов	Отдел 2	0109	202
9	Павлов	Отдел 1	0110	215
10	Щавелев	Отдел 3	0111	213
11	Ярцева	Отдел 2	0112	196
12	Хоритонов	Отдел 3	0106	192
13	Радищев	Отдел 4	0113	7
14	Добронравов	Отдел 4	0114	1
15	Хохлов	Отдел 4	0115	4
16	Мамонтов	Отдел 4	0116	4
17	Попов	Отдел 4	0117	3

Рисунок 4.7. Блок работы с записями

В верхней части таблицы находится меню работы с записями.

Назначение элементов меню:



- Добавление новой записи



Для добавления новой записи необходимо нажать кнопку . На экране отобразится окно добавления записи, приведенное на рис.4.8.

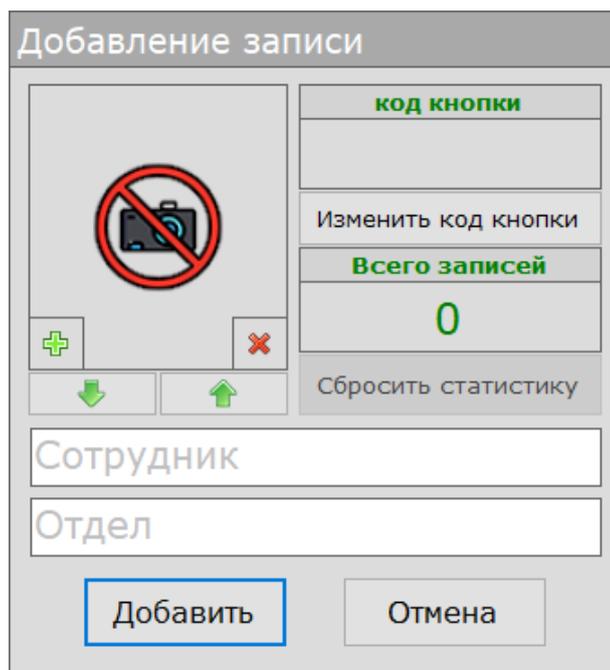


Рисунок 4.8. Окно добавления записи

В появившемся окне необходимо заполнить соответствующие поля.

В поле **«Сотрудник»** необходимо ввести ФИО сотрудника.

В поле **«Отдел»** необходимо ввести название отдела или оставить это поле пустым. Если поле **«Отдел»** оставить пустым, то будет невозможно при просмотре статистики группировать сотрудников по отделам.

Кнопки со стрелочками   позволяют назначить для текущей записи одну из стандартных картинок. Кнопка  добавляет к текущей записи картинку из внешнего файла. При этом добавляемая картинка уменьшается и копируется в папку «Images», расположенную в каталоге с программой. Кнопка  удаляет добавленную из файла картинку. Если была добавлена картинка из файла и при этом необходимо выбрать стандартную картинку, то сначала необходимо удалить добавленную картинку, и только после этого произвести выбор стандартной картинки.

При добавлении новой записи кнопка **«Сбросить статистику»** заблокирована из-за отсутствия статистики.

В поле **«код кнопки»** вводится код кнопки. Для этого необходимо нажать кнопку **«Изменить код кнопки»**. На экране отобразится окно задания кода кнопки, приведенное на рис.4.9.

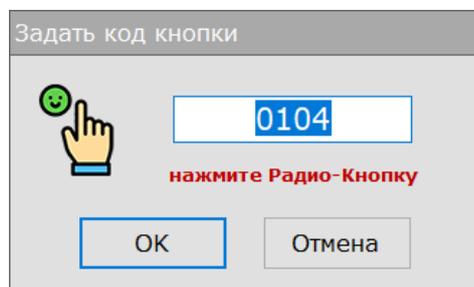


Рисунок 4.9. Окно задания кода кнопки

В появившемся окне необходимо ввести код вручную, если он известен заранее, или нажать любую мембранную клавишу на программируемой радиокнопке, и код отобразится в окне. В данное поле допускается вводить только числа в шестнадцатеричном формате (цифры 0-9 и буквы ABCDEF). Для задания кода кнопки необходимо, чтобы был произведен запуск сбора статистики. При программировании кодов кнопок статистика по этим кнопкам не ведется.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку **«Добавить»**. В таблице появится новая запись.



- Редактирование выбранной записи

Для редактирования записи необходимо выделить нужную запись и нажать кнопку . На экране отобразится окно редактирования записи, приведенное на рис.4.10.

код кнопки	0108
Изменить код кнопки	
Всего записей	177
Сбросить статистику	

Рисунок 4.10. Окно редактирования записи

В появившемся окне необходимо отредактировать требуемые поля.

При нажатии на кнопку **«Сбросить статистику»** произойдет сброс всей статистики редактируемой записи.

После редактирования требуемых полей необходимо нажать кнопку **«Сохранить»**.

Также для редактирования записи можно воспользоваться кнопкой «Enter» на клавиатуре или двойным кликом мышью по выбранной записи.



- Удаление выбранной записи

Для удаления записи необходимо выделить нужную запись и нажать кнопку . Удалить выбранную запись можно также нажатием кнопки «Delete».

При удалении записи происходит полное удаление статистики по ней.



- Стирание статистики выбранной записи

Для стирания статистики необходимо выделить нужную запись и нажать кнопку .

Блок **«Стандартные надписи»**

В данном блоке можно изменить стандартные названия столбцов в таблицах со списком сотрудников и цвета, отображаемые на гистограммах. Также эти надписи используются при экспорте статистики в формат CSV.

Для изменения стандартных надписей необходимо ввести в соответствующие поля новые надписи. Для изменения цвета необходимо нажать на соответствующий цветной квадрат и выбрать нужный цвет. После внесения всех изменений необходимо нажать кнопку **«Применить»**. Новые данные сохранятся в файле настроек, и произойдет замена прежних данных на новые.

Блок **«Вести статистику»**

В данном блоке устанавливается время, за которое собирается статистика.

При выборе строки **«Круглосуточно»** сбор статистики будет осуществляться 24 часа в сутки, пока включен компьютер.

При выборе строки **«По часам»** статистика будет вестись только за определенный период, установленный в полях **«с»** и **«по»**. В остальное время обработка и сохранение кодовых посылок от радиокнопок будут отключены.

Блок **«Общие настройки»**

- кнопка **«Изменить пароль»**

Рекомендуется после первого запуска программы изменить пароль, установленный по умолчанию, нажав кнопку **«Изменить пароль»**. На экране отобразится окно изменения пароля, приведенное на рис.4.11.

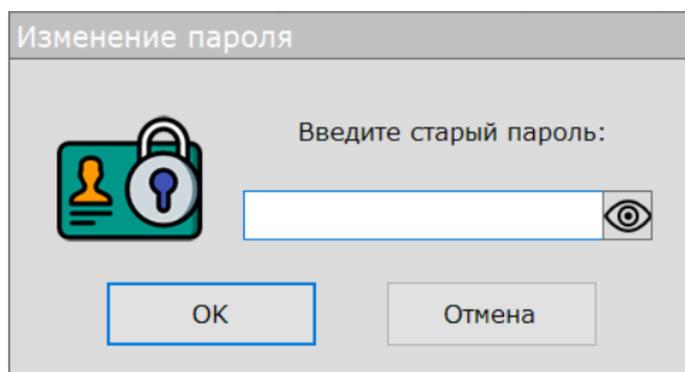


Рисунок 4.11. Окно изменения пароля

После ввода старого пароля следует нажать кнопку **«ОК»**. На экране отобразится окно изменения пароля, приведенное на рис.4.12.

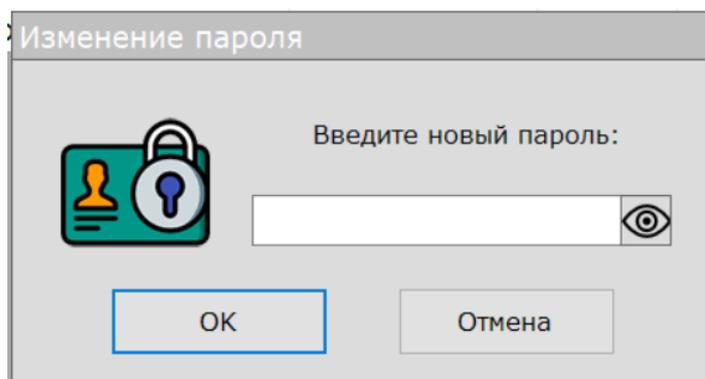


Рисунок 4.12. Окно изменения пароля

После ввода нового пароля следует нажать кнопку **«ОК»**. При успешном изменении пароля на экране появится окно с надписью **«Пароль успешно изменен»**.

*Если вы забыли пароль, то необходимо обратиться в службу поддержки с просьбой восстановить пароль, либо удалить файл настроек **«HostCallQuality.hcq»** и провести настройку программы и ввод всех данных заново, используя пароль по умолчанию.

- кнопка **«Сброс всей статистики»**

При нажатии данной кнопки полностью очищается файл собранной статистики.

- пункт **«Запустить вместе с Windows»**

При установке галочки в этой строке программа будет запускаться автоматически сразу после загрузки операционной системы, при этом на панели задач появится значок программы, а главное окно программы отображаться не будет.

- пункт **«Запускать сбор статистики при запуске программы»**

При установке галочки в этой строке при запуске программы будет производиться автоматический запуск сбора статистики.

- пункт **«Исключать повторное нажатие в течение 30 секунд»**

При установке галочки в этой строке исключается повторное нажатие кнопки посетителем, чтобы избежать ложных значений статистики, например, когда один и тот же посетитель нажмет на кнопку несколько раз подряд.

4.5. Пункт меню «Экспорт»

В программе существует возможность экспортирования данных собранной статистики в формате «CSV» для дальнейшего редактирования и использования. При выборе данного пункта меню на экране отобразится окно экспорта собранной статистики, приведенное на рис.4.13.

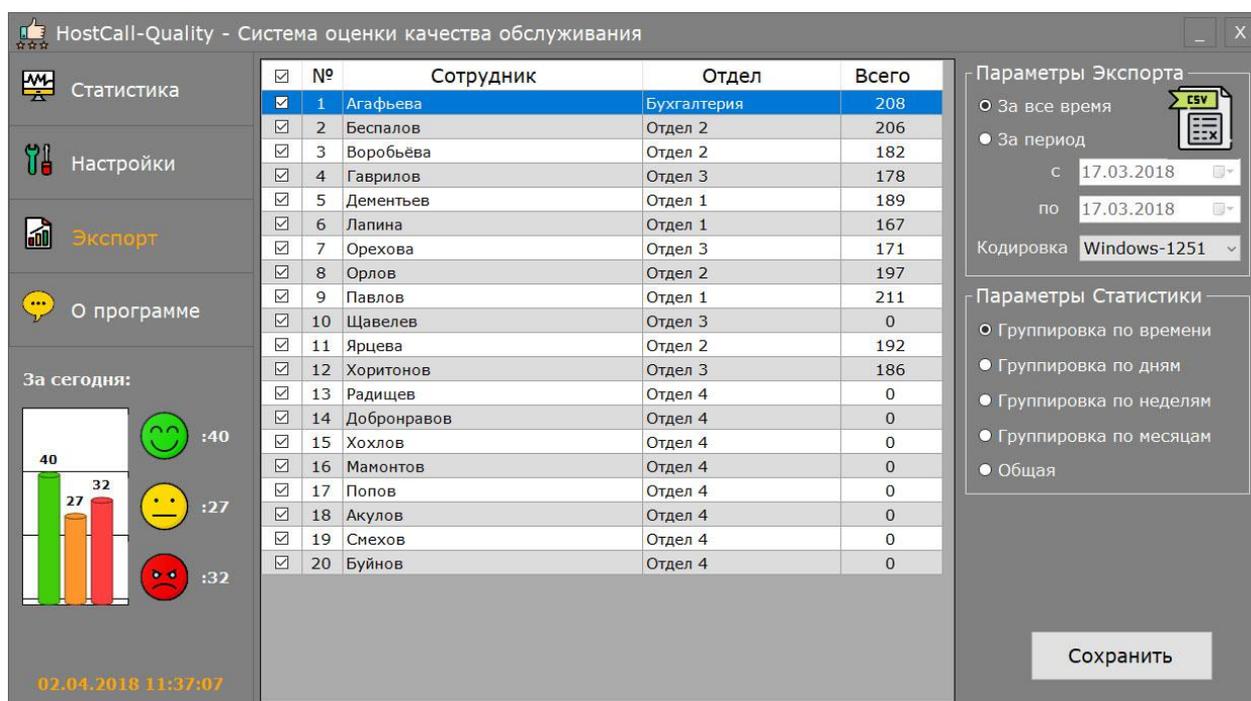


Рисунок 4.13. Окно экспорта статистики

При выборе данного пункта меню отображаются следующие блоки:

Блок «Список сотрудников»

В данном блоке выбираются записи, статистика по которым будет экспортироваться. Для выбора записи необходимо поставить галочку в левом столбце таблицы.

Блок «Параметры экспорта»

В данном блоке устанавливается время, за которое будет собрана статистика для экспорта, и кодировка.

При выборе строки **«За все время»** экспортироваться будет статистика, собранная за все время.

При выборе строки **«За период»** экспортироваться будет статистика, собранная за определенный период, установленный в полях **«с»** и **«по»**.

В поле **«Кодировка»** в выпадающем списке выбирается кодировка, в которой будут экспортированы данные.

Блок «Параметры статистики»

В данном поле устанавливается вид группировки для экспортируемой статистики.

При выборе строки **«Группировка по времени»** экспортироваться будет статистика, сгруппированная по времени.

При выборе строки **«Группировка по дням»** экспортироваться будет статистика, сгруппированная по дням.

При выборе строки «**Группировка по неделям**» экспортироваться будет статистика, сгруппированная по неделям.

При выборе строки «**Группировка по месяцам**» экспортироваться будет статистика, сгруппированная по месяцам.

При выборе строки «**Общая**» экспортироваться будет вся статистика.

После установки всех параметров необходимо нажать кнопку «**Сохранить**». В открывшемся окне ввести имя файла и выбрать папку на диске, куда будет экспортирован файл. После нажатия кнопки «**Сохранить**» вся статистика по выбранным параметрам будет сохранена в указанный файл. Далее этот файл можно открыть программой Excel.

4.6. Пункт меню «О программе»

При выборе данного пункта меню на экране отобразится окно с информацией о программе, приведенное на рис.4.14, в котором указана версия данной программы.

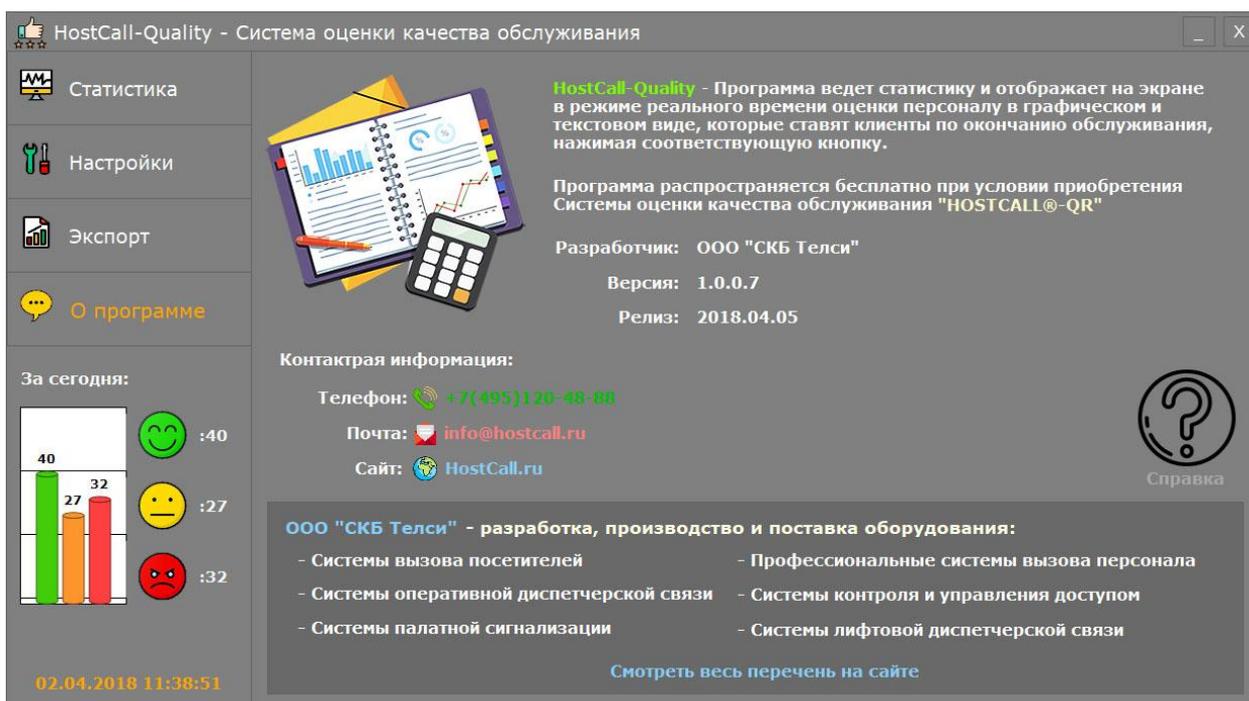


Рисунок 4.14. Окно с информацией о программе

При нажатии на значок вопросительного знака с надписью «**Справка**» на экране отобразится окно с подробным описанием работы программы «**HostCall-Quality**».

ООО «СКБ ТЕЛСИ»

СИСТЕМЫ СВЯЗИ И БЕЗОПАСНОСТИ

- Директорская, диспетчерская связь
- Офисные АТС
- Селекторы
- Переговорные устройства
- Системы палатной сигнализации и связи для больниц
- Озвучивание конференц-залов
- Системы громкого оповещения и трансляции
- Системы записи переговоров
- Системы контроля доступа
- Компоненты систем видеонаблюдения
- Аудио и видео домофоны
- Телефонные аппараты (в том числе без номеронабирателя)
- Факсы
- Источники бесперебойного питания
- Кроссовое оборудование
- Кабели, монтажные материалы
- Монтаж, сервис