



Система оценки качества обслуживания



Установка и настройка решения "Видеорегистратор Лояльности" на базе системы "POS-Интеллект"

Введение

Документ описывает действия, которые необходимо выполнить администратору, для интеграции решения «Кнопка Лояльности» компании ProLAN (<https://911.prolan.ru/applying/loyalty.html>) с программным комплексом «POS-Интеллект 5.3» компании ITV | AxxonSoft (<https://doc.axxonsoft.com/confluence/pages/viewpage.action?pageId=135468457>).

Интеграция решений позволяет:

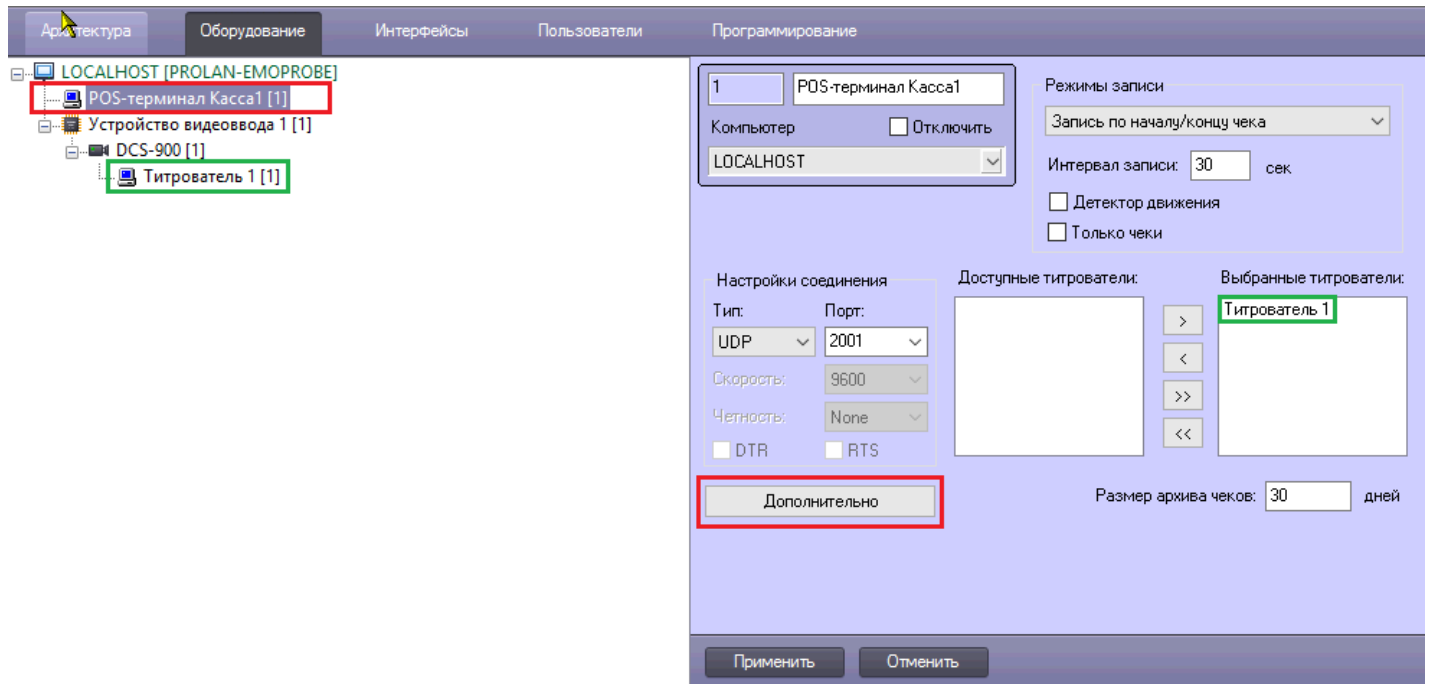
- Показывать события системы оценки качества в окне монитора камер. События отображаются в виде титров;
- Сохранять события в архиве сервера «Интеллект». Выполнять поиск событий по титрам.
- Сохранять события системы оценки качества в базе данных чеков POS-терминалов.

Предполагается, что программный комплекс «POS-Интеллект» уже развернут на объекте. Сервер настроен на работу с камерами.

Также предполагается, что решение «Кнопка Лояльности» в составе одного или нескольких Концентраторов Данных также развернуто. Концентраторы данных настроены для работы с кнопочными или сенсорными пультами, а результаты сохраняются в один или несколько Агрегаторов Информации (облачный сервис **cxmonline** или **LoyaltyReporter**, локальная база данных MS SQL, лог-файл). Развертывание и настройка решения «Кнопка Лояльности» описано в документах [Кнопка Лояльности Старт. Комплектация N1. Quick Start Guide](#) и [Руководство Администратора. Базовый функционал](#).

1. Дополнительная настройка системы «Интеллект».

1.1. В интерфейсе администрирования настройки системы, на вкладке **Оборудование**, создайте системный объект **POS-Терминал** для каждой **Камеры с Титрователем**, показывающей картинку с точки контакта персонала с клиентами. Это может быть касса в магазине, стойка администратора, окно регистратора и т.п. В точке контакта установлен планшетный или сенсорный пульт, на котором клиенты дают ответы на предлагаемые вопросы.



Например, на рисунке показана конфигурация оборудования, в составе камеры с именем **DCS-900 [1]**, для которой задан **Титрователь 1 [1]**. Добавлен объект **POS-терминал Касса 1 [1]**, в настройках которого выбран титрователь **Титрователь 1**. Таким образом, POS-терминал логически объединяется с камерой DCS-900. В настройках POS-терминала необходимо задать и другие параметры:

- **Режим записи.** Выберите один из режимов: **Запись по началу/концу чека** либо **Непрерывная запись**.
- **Интервал записи.** Задается, если задан режим **Запись по началу/концу чека**. Определяет интервал времени (секунды), в течение которого будет производиться запись после получения любых событий от кассы между строками, в которых найдены начало и конец чека.
- **Размер архива чеков.** Задайте время (дни), в течение которого чеки будут храниться базе данных.
- **Настройка соединения.** Задайте тип соединения **UDP**. Задайте **номер порта UDP**, по которому сервер будет принимать сообщения от Концентратора Данных (EPM-Agent Plus). Заданный номер порта не должен использоваться в других объектах POS-терминал.
- Нажмите кнопку **Дополнительно** для настройки дополнительных свойств POS-терминала.

Настройки титрования | Соответствие текста событиям | Настройки парсера

Поддерживаемые POS-терминалы

XML протокол

Поддерживать подключение

Обработка чеков

Слово для начала записи
КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ

Слово для конца записи
Ответ принят

Учитывать регистр

Обработка повторов
По умолчанию

Очищать экран при отсутствии данных более 30 сек

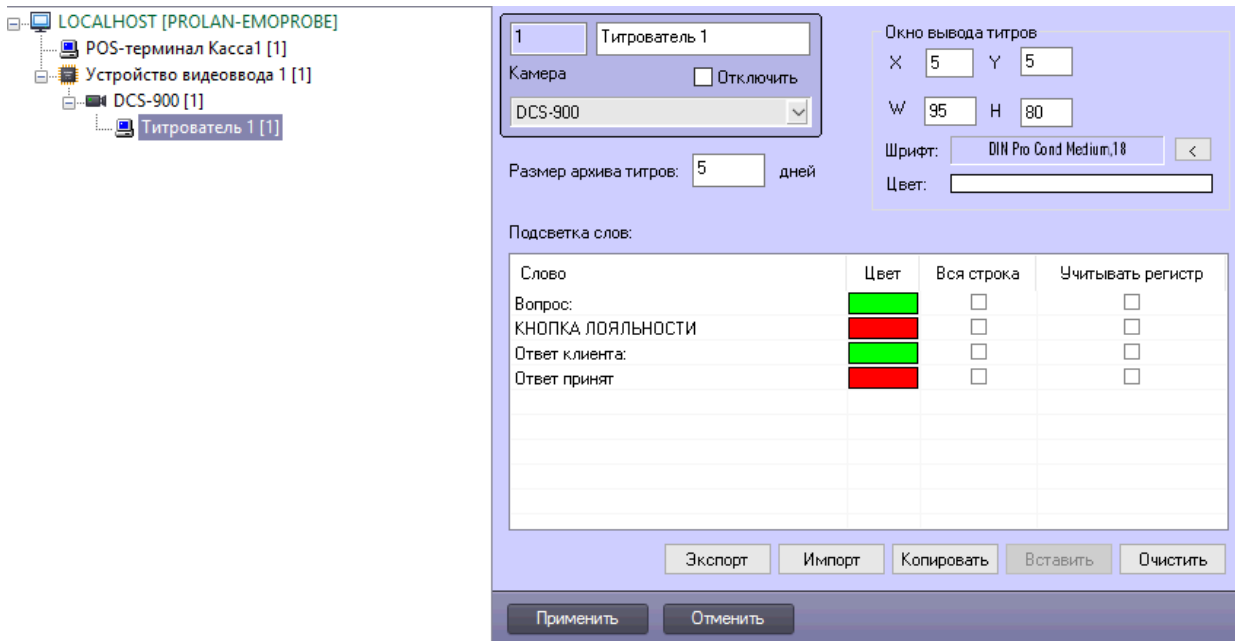
Копировать Вставить ОК Отмена

На вкладке **Настройки титрования** выберите POS-терминал типа **XML-протокол**. Задайте слово для начала записи **КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ** и слово для конца записи **Ответ принят**. Нажмите **ОК**.

Сохраните настройки POS-терминала нажав кнопку **Применить**.

1.2. Настройка титрователей

Для титрователей камер, связанных с POS-терминалами системы оценки качества дополните их свойства следующими параметрами:



Задайте позицию верхнего левого угла окна вывода титров, например 5 и 5, и достаточную ширину и высоту, например 95 и 80. Задайте **Шрифт** и **Цвет** по умолчанию текста титров. Добавьте в список подсветки слов, следующие слова:

- **КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ** Ключевое слово сообщения от терминала системы оценки качества (PROLOG чека)
- **Вопрос:** Ключевое слово в сообщении от терминала (BODY чека)
- **Ответ клиента:** Ключевое слово в сообщении от терминала (BODY чека)
- **Ответ принят** Ключевое слово сообщения от терминала (EPILOG чека)

Цвет подсветки слов вы можете настроить на свой вкус и с учетом хорошей видимости на фоне кадра камеры. Нажмите кнопку **Применить** для сохранения изменений.

1.3. Настройка парсера XML пакетов

Файл настроек парсера XML пакетов имеет имя **xml_titles.txt** и размещается в папке сервера "C:\Program Files (x86)\Интеллект\Modules\Pos". Это парсер по умолчанию для всех объектов POS-терминал, использующих XML-протокол. Если в системе не используются реальные POS-терминалы, передающие в систему события и чеки от касс, то файл xml_titles.txt нужно изменить для поддержки работы POS-терминалов системы оценки качества. Переименуйте файл, например в xml_titles.old.

Загрузите архив по ссылке: <http://911.prolan.ru/support/files/itv/ProLANPosTerminal.zip> и разархивируйте его. Файл xml_titles.txt из архива скопируйте в папку "C:\Program Files (x86)\Интеллект\Modules\Pos". Содержимое файла:

```
[2]
КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ <PanelName> [<UserName>]
```

```
[3]
Вопрос: <Question_text>
Ответ клиента: <Answer_text>
<ClientText>
```

```
[9]
<date> Ответ принят
```

```
[PROLOG]
2
```

```
[BODY]
3
```

```
[EPILOG]
9
```

```
[TRANSFORM]
PanelName=pos_id
UserName=cashier_name
CheckNumber=check_number
Question_text=item_code
Answer_text=item_name
ClientText=card_number
```

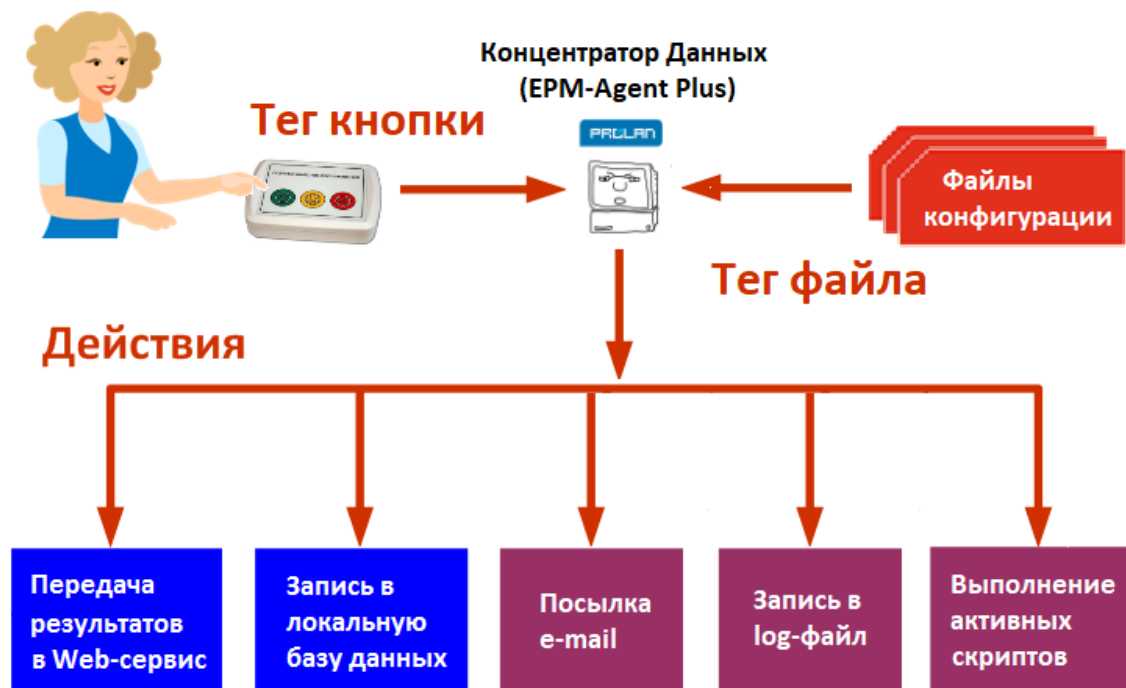
```
[SETTINGS]
Xslt=0
```

Если в вашей конфигурации системы используются реальные POS-терминалы на кассах, то файл xml_titles.txt может использоваться для парсинга XML пакетов от них. В этом случае, оставьте файл xml_titles.txt без изменений, а файл для парсинга пакетов от POS-терминалов системы оценки качества скопируйте в папку "C:\Program Files (x86)\Интеллект\Modules\Pos" с именем xml_titles_<N>.txt, где <N> это номер POS-терминала в системе. Например, для **POS-терминал Касса 1** [1] имя файла будет **xml_titles_1.txt**.

2. Настройка решения «Кнопка лояльности».

Кнопочные и планшетные пульты, посылая в систему «POS-Интеллект» эмулируют работу POS-терминала при пробитии чека.

В качестве примера, настроим систему на эмуляцию работы **POS-терминал Касса 1** [1] для трехкнопочного пульта ProLAN-202. «Чек будет пробиваться» при нажатии красной кнопки пульта (негативная оценка клиента).





Нажатия кнопок пульта принимаются программой EPM-Agent Plus. Одним из параметров каждой кнопки пульта является **Тег файла конфигурации** – текстовая строка, заданная в настройках кнопки в программе, позволяющая связать нажатие кнопки с **файлом конфигурации** программы EPM-Agent Plus.

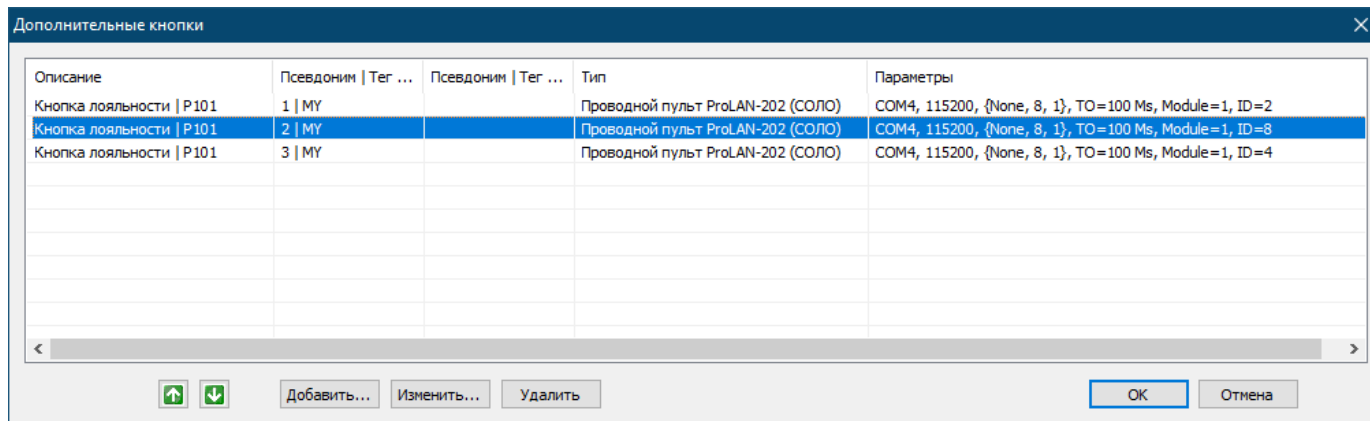
В программу EPM-Agent загружены один или несколько файлов конфигурации. Файл конфигурации имеет **Тег** и задает **набор действий**, которые необходимо выполнить при наступлении события. Такими действиями могут быть:

- Передача снимка инцидента (события) в облачный сервис cxnonline или LoyaltyReporter;
- Запись снимка инцидента в локальную базу данных через посылку HelpMe сообщения;
- Посылка письма по электронной почте со снимком инцидента;
- Запись некоторых параметров события в локальный или сетевой лог-файл;
- Выполнение активных VB скриптов;
- Некоторые другие действия, например старт или останов записи звука, запуск опроса на сенсорном пульте и др.

При наступлении события нажатия кнопки на пульте программа ищет тег кнопки во всех загруженных файлах конфигурации. Если будет найден файл конфигурации с таким же тегом, то программа выполнит действия, заданные в этом файле конфигурации.

Давайте сначала посмотрим текущие настройки кнопок пульта. Откройте окно программы EPM-Agent на компьютере, к которому подключен пульт, двойным щелчком на значке  в области нотификации панели задач (Трау). Выберите в меню программы пункт **Файл → Настройки...** или нажмите кнопку  в панели инструментов программы. На закладке **"Красная Кнопка"** диалога настроек откройте в нижнем ряду закладок закладку **"Дополнительно"**. В группе **"Дополнительные кнопки, планшетные пульты и консоли"** нажмите кнопку **"Список кнопок..."**

На рисунке показан список кнопок пульта ProLAN-202 уже заданного и настроенного в программе EPM-Agent Plus. В вашем случае список может выглядеть иначе. Например, в нем могут присутствовать описания кнопок нескольких пультов или пультов других типов.



Выберите строку какой-либо кнопки пульта, и нажмите **"Изменить"**.

Дополнительная кнопка

Применение:

Пульт/Сотрудник:

Нажатие: Удержание:


Имя/псевдоним кнопки:

Тег файла конфигурации:

Передавать сигнал на связанный пульт:

Выберите тип интерфейса кнопки:

- Проводной пульт ProLAN-202 (СОЛО)
- Проводной пульт ProLAN-203
- Проводной пульт ProLAN-250
- Беспроводные кнопки и пульты ProLAN-102/301 с модулем ввода ProLAN-501
- Беспроводные кнопки и пульты ProLAN-102/301 с модулем ввода ProLAN-505
- Модуль дискретного ввода ProLAN-502 (на базе ICP-7050)
- Проводной двух/пяти кнопочный Ethernet пульт ProLAN-325
- Комбинация клавиш на клавиатуре
- Виртуальная кнопка



Параметры

COM порт: Скорость (бод): 1200 2400 4800 9600 19200 38400 57600 115200 Паритет, выравнивание: None, 8, 1 None, 8, 2 Even, 8, 1 Odd, 8, 1

Таймаут (Ms): ID модуля (1-255): ID кнопки:

POS Web-сервиса (Опционально):

Вопрос в Web-сервисе (Опционально):

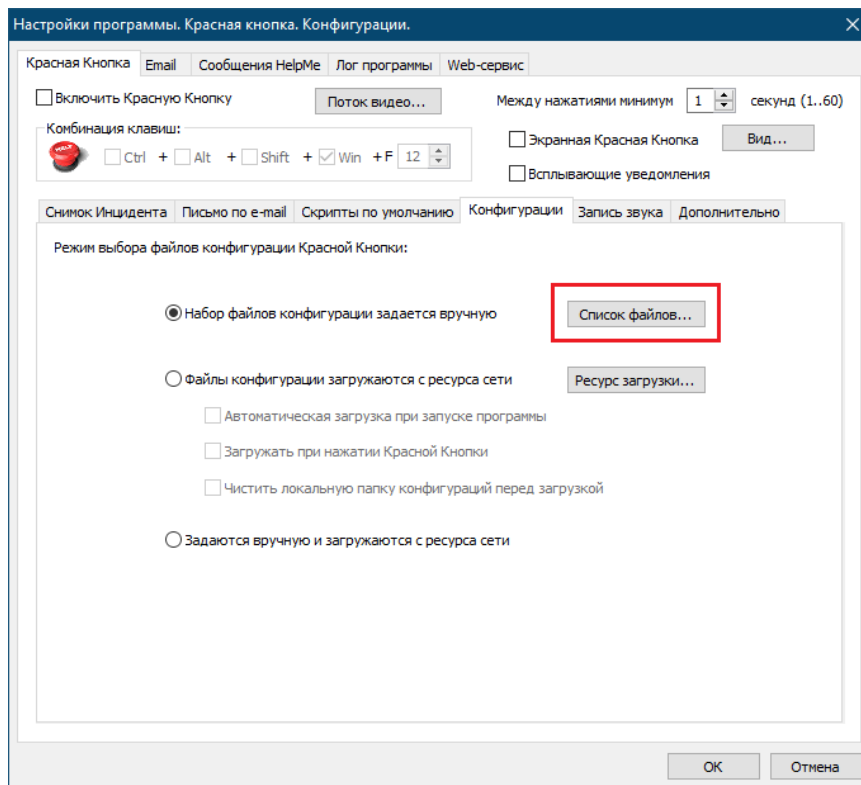
Вариант ответа:

Откроется диалог свойств (настроек) кнопки пульта. Обратите внимание на значение двух параметров:

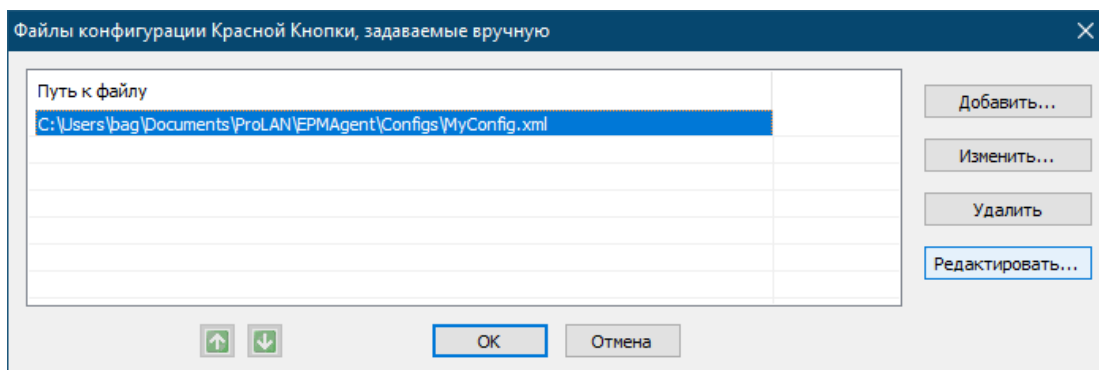
- **Пульт/Сотрудник** (выделено красным прямоугольником). В этом поле задается имя пульта (декларированное имя пульта), в состав которого входит кнопка. В данном случае пульт имеет имя "P101". В вашем случае, имя пульта может быть другим, например, "Касса 1" или "Окно 4". Имя пульта нам понадобится для настройки интеграции с сервером "POS-Интеллект";
- **Тег файла конфигурации** (выделено зеленым прямоугольником). Задает привязку к файлу конфигурации, имеющему данный тег и набор действий, выполняемых при нажатии кнопки. В нашем случае тег имеет значение "MY". В вашем случае значение тега может быть другим.

Закройте диалоги "Дополнительная кнопка" и "Дополнительные кнопки", нажав "ОК" или "Отмена".

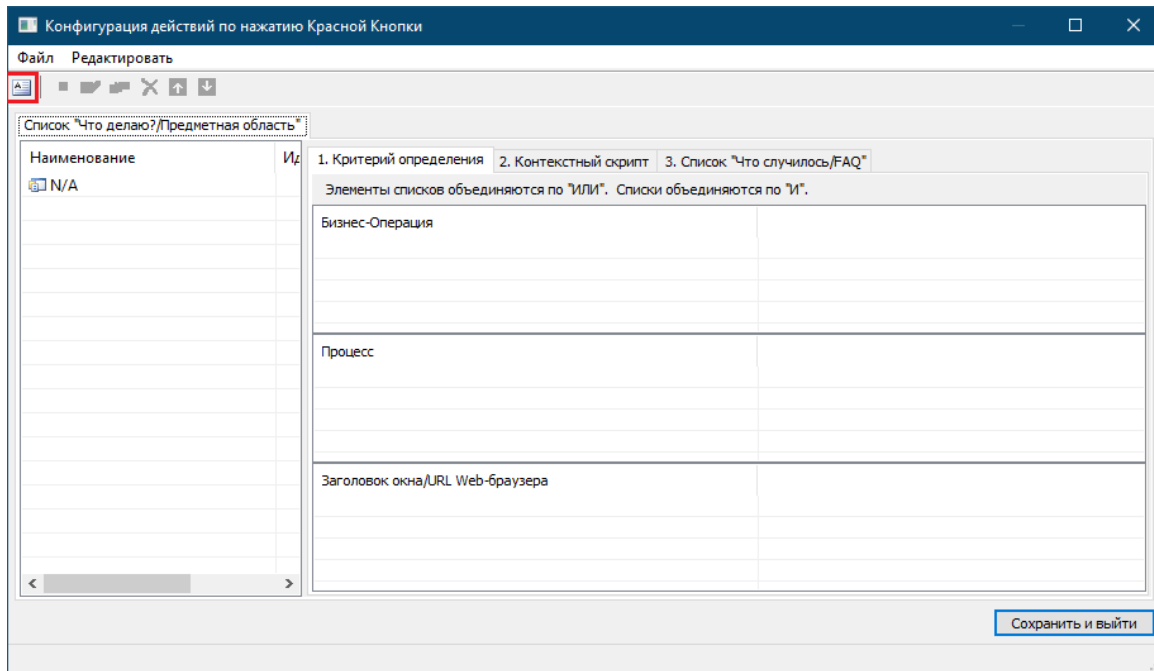
В диалоге настроек программы, на закладке "Красная кнопка" откройте в нижнем ряду закладок закладку "Конфигурации".




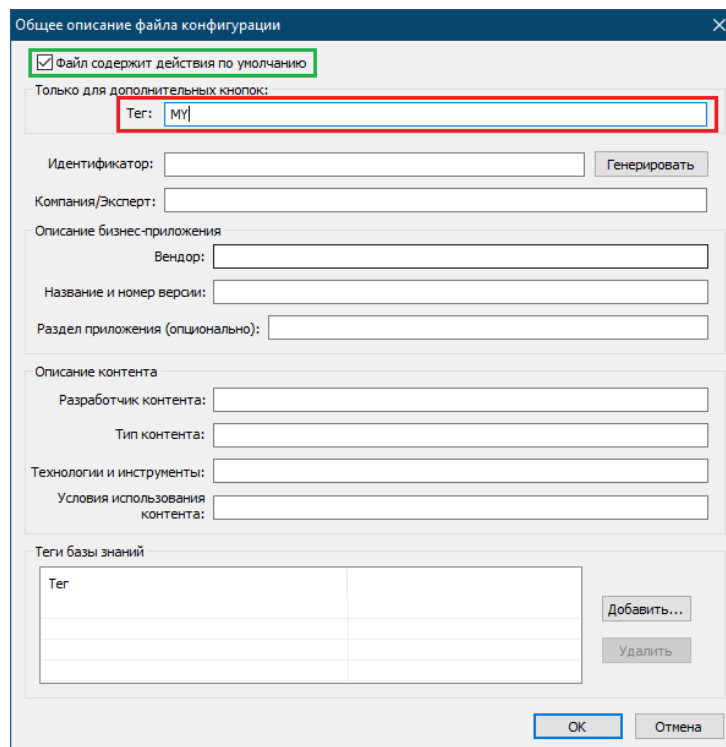
Давайте теперь найдем файл конфигурации с тегом **MY** и посмотрим, какие действия он выполняет. Нажмите кнопку **"Список файлов"**.



В открывшемся диалоге вы увидите список файлов конфигурации, используемых программой EPM-Agent Plus. В нашем случае в списке только один файл (MyConfig.xml). В вашем случае в списке может быть и несколько файлов, каждый из которых имеет разные теги и задает различный набор действий. Посмотреть, какой тег имеет файл конфигурации, можно выбрав строку файла в списке, и нажав кнопку **"Редактировать"**.



Откроется окно редактора файлов конфигураций. В панели инструментов редактора нажмите кнопку  или выберите в меню редактора **Редактировать** → **Общее описание...**

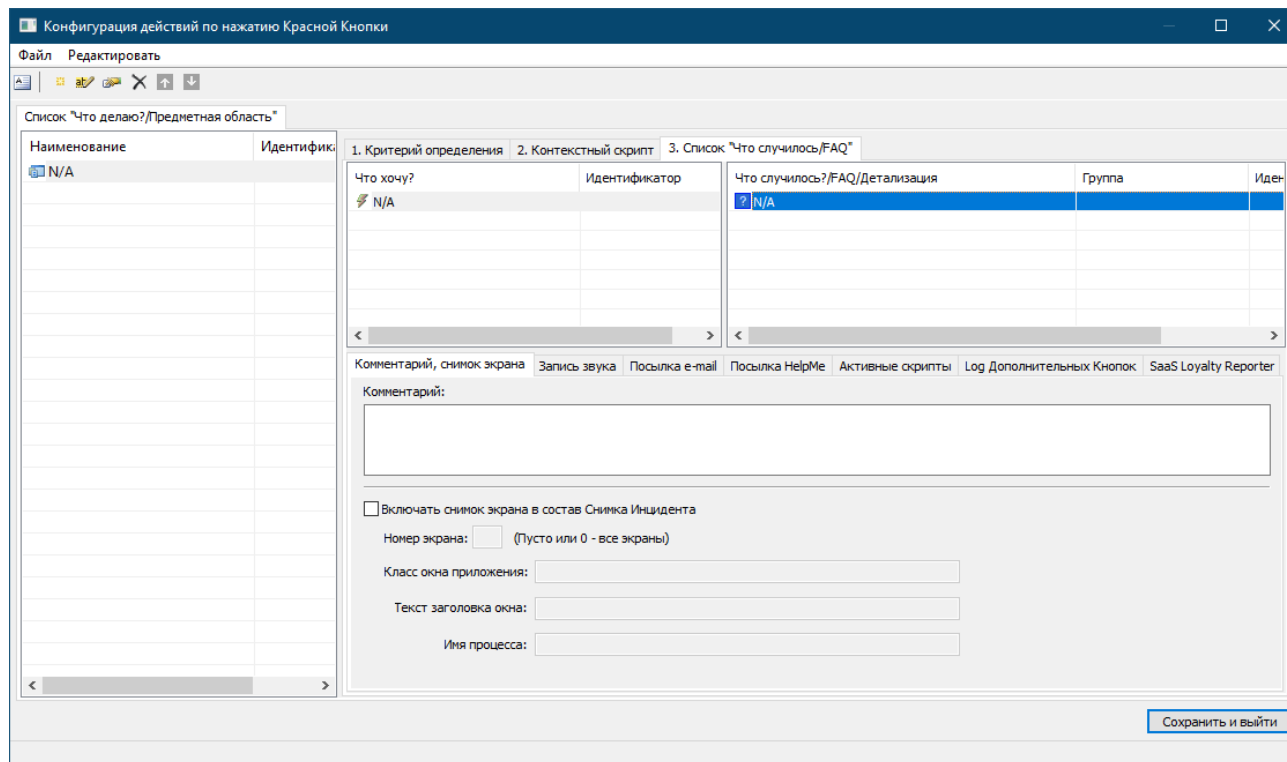


В открывшемся окне диалога “Общее описание файла конфигурации” для нас важны два элемента:

1. Флаг “Файл содержит действия по умолчанию” должен быть включен. Если это не так, то файл конфигурации не предназначен для настройки действий кнопок пультов. Не выключаете эту опцию;
2. В поле Тег занесено значение тега файла конфигурации. Оно может быть отредактировано, но в данном случае, этого делать не надо, так как мы только просматриваем содержимое файла.

Значение тега MY (в нашем случае) говорит о том, что этот файл конфигурации используется программой для выполнения действий при нажатии кнопок нашего пульта. Какие это действия? Закройте окно диалога общего описания, а в окне редактора:

1. Выберите закладку **"3. Список "Что случилось/FAQ"**;
2. Далее последовательно выбирайте – В **"Списке Что делаю?/Предметная область"** строку **"N/A"**;
В списке **"Что хочу?"** строку **"N/A"**,
В списке **"Что случилось?/FAQ/Детализации"** строку **"N/A"**.



Вам будет доступна для просмотра информация в нижнем ряду закладок, определяющих действия. Переключая закладки от **"Комментарий, снимок экрана"** до **"SaaS Loyalty Reporter"**, вы можете посмотреть, какие действия задаются в файле конфигурации. Настройки действий вы должны запомнить или записать на листке, чтобы потом повторить для нового файла конфигурации, который нам необходимо будет создать для интеграции с сервером "POS-Интеллект". Можно и не создавать новый файл конфигурации "с нуля", а сделать копию файла (в нашем случае это C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EPMAgent\Configs\MyConfig.xml) с другим именем, и поместить его в незащищенную папку (по умолчанию <Мои Документы>), а потом отредактировать его содержимое – тег и набор действий.

Давайте рассмотрим некоторые действия, которые (предположительно) может выполнять файл конфигурации предназначенный, для кнопочного пульта. Изменять содержимое файла не нужно, так как мы планируем использовать этот файл конфигурации в неизменном виде, оставив связку с ним для зеленой и желтой кнопок пульта.

Комментарий, снимок экрана

Комментарий, снимок экрана Запись звука Посылка e-mail Посылка HelpMe Активные скрипты Log Дополнительных Кнопок SaaS Loyalty Reporter

Комментарий:

Включать снимок экрана в состав Снимка Инцидента

Номер экрана: (Пусто или 0 - все экраны)

Класс окна приложения:

Текст заголовка окна:

Имя процесса:

Сохранить и выйти

Если опция “Включать снимок экрана в состав Снимка Инцидента” включена, то в момент наступления события (нажатия кнопки) программа сделает снимок экрана компьютера (либо заданного номера экрана или окна нужного приложения на экране) и передаст картинку вместе с результатом ответа. Если пульт в настройках программы связан с камерой сервера видеоналиктики ProLAN (не связанный с камерами сервера “Интеллект”), то вместо снимка экрана в состав инцидента будет включен кадр из камеры.

Запись звука

Используется в “продвинутых” сценариях, когда необходимо к результату приложить запись разговора. В данном руководстве не рассматривается.

Посылка e-mail

Комментарий, снимок экрана Запись звука Посылка e-mail Посылка HelpMe Активные скрипты Log Дополнительных Кнопок SaaS Loyalty Reporter

Отсылать письмо по электронной почте

Только при наличии вложений:

Текст пользователя Скриншот или кадр из видеокamеры

Звуковое сообщение Другие файлы вложения

Е-mail адрес получателя. Может быть задано несколько адресов через запятую:

Если адрес не задан, то используется адрес по умолчанию из настроек программы.

Тема письма:

Тело письма:

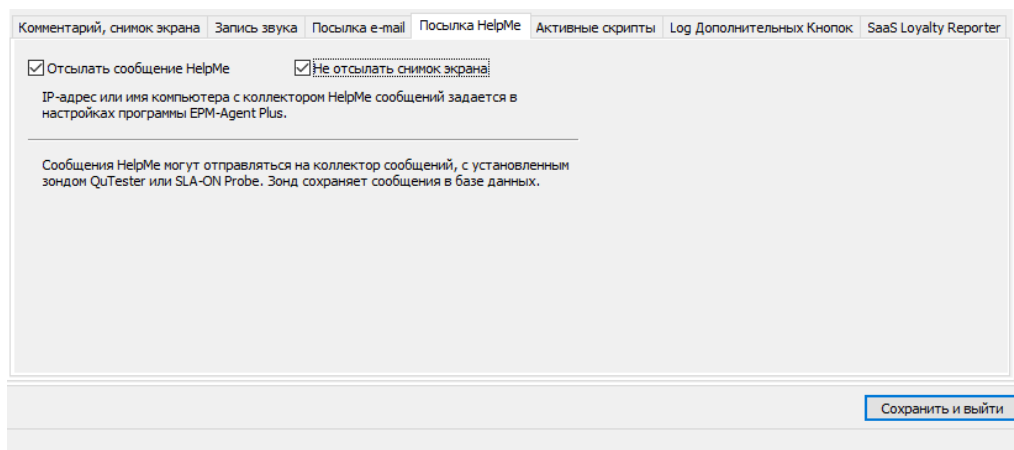
Сохранить и выйти

При включенной опции “Отсылать письмо по электронной почте”, будет формировать и отсылать письмо, содержащее снимок инцидента, включая (если заданы) снимок экрана/камеры, звуковой файл и текст, введенный пользователем. Получатели, тема и тело письма могут быть заданы как непосредственно в файле конфигурации, так и использоваться значения по умолчанию, заданные в настройках программы. Тема и тело письма могут содержать формальные параметры, которые при формировании письма будут заменены их фактическими значениями (например, текст вопроса и ответ, имя пульта и пр.). Группа опций “Только при

наличии вложений” позволяет формировать и отправлять письма, например, только в случае, когда клиент что-либо написал или сказал.

Посылка e-mail для кнопочных пультов используется редко. Но для планшетных, довольно часто, т.к. позволяет отправлять письма только при наличии звуковых или текстовых вложений. На рисунке опции посылки включены только для примера. В вашем случае эта закладка, скорее всего, будет пуста.

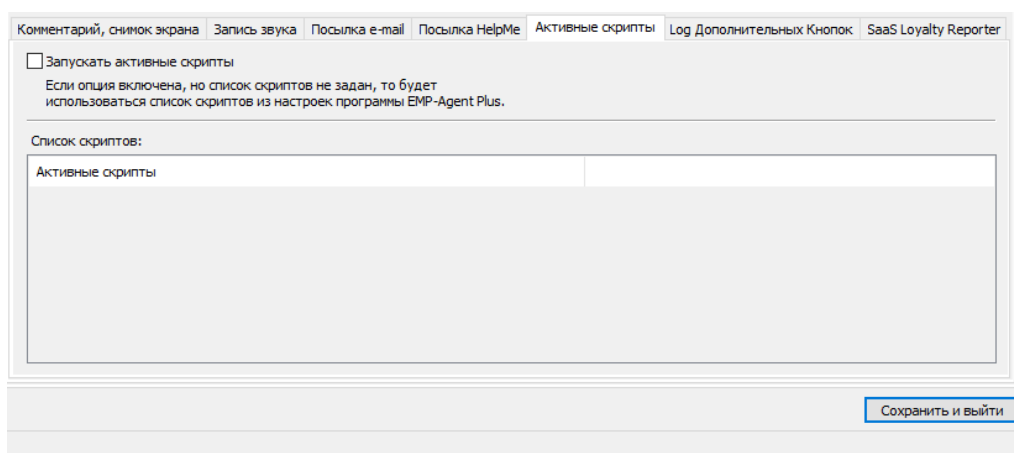
Посылка HelpMe



Опция “Отсылать сообщение HelpMe” включена, если результаты записываются в локальную базу данных MS SQL. Включение опции “Не отсылать снимок экрана” удаляет из Снимка инцидента, записываемого в локальную базу данных графические изображения (снимок экрана или камеры). Настройка коллектора (приемника) сообщений выполняется в настройках программы EPM-Agent Plus.

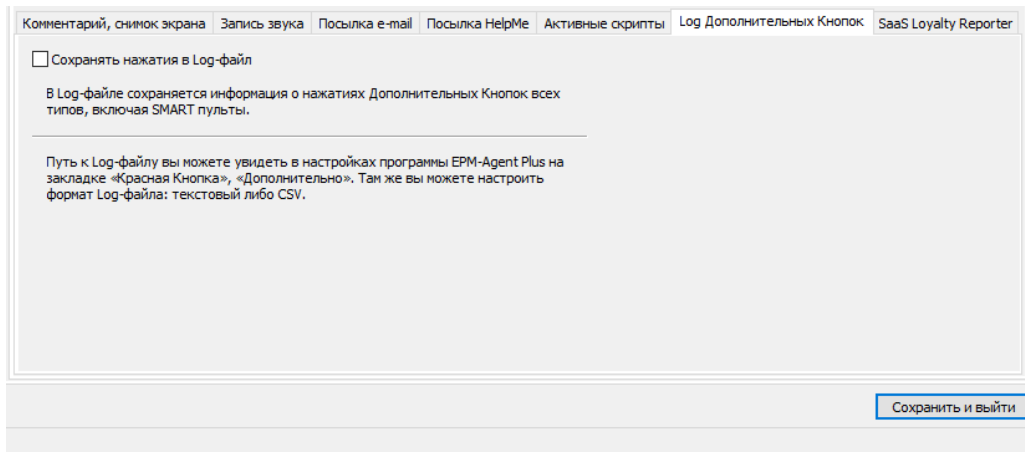
На рисунке опции посылки HelpMe включены только для примера. В вашем случае эта закладка может быть пуста.

Активные скрипты



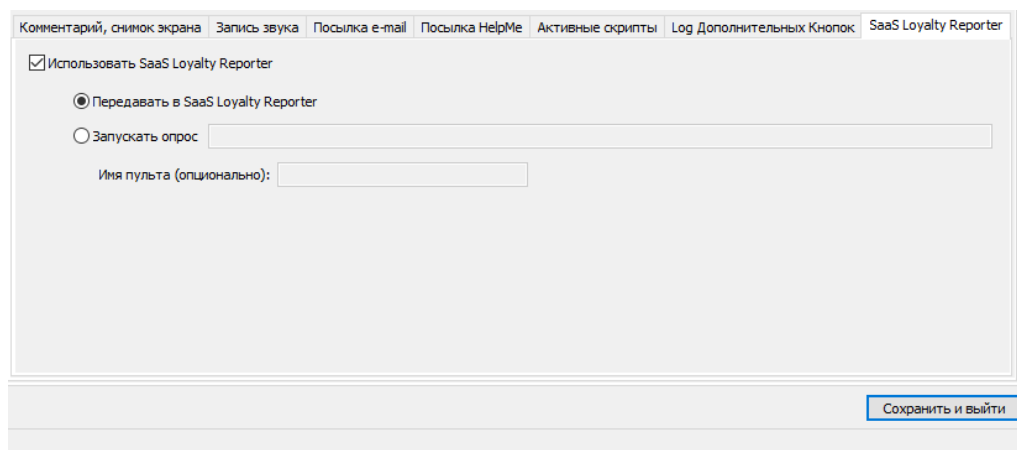
В вашем случае эта закладка с большой вероятностью будет пуста. Но в новом файле конфигурации, именно здесь мы подключим скрипт, который будет создавать события пробития чеков в сервере “POS-Интеллект”.

Log дополнительных кнопок



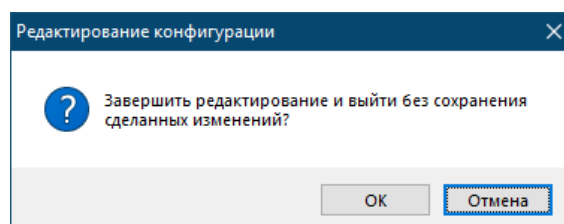
Если опция “Сохранять нажатия в Log-файл” включена, то результаты нажатия кнопок будут сохраняться в файл, заданный в настройках программы. Для кнопочных пультов сохранение в log-файл используется довольно часто, особенно для online визуализации результатов нажатий в решении “Дисплей лояльности”.

SaaS Loyalty Reporter



Включенная опция “Использовать SaaS Loyalty Reporter” -> “Передавать в SaaS Loyalty Reporter” обеспечивает передачу результатов в облачный сервис **Loyalty Reporter** или **cxmonline**, в зависимости от настроек программы EPM-Agent Plus. Настройки параметров сервиса необходимо выполнить в программе в первую очередь. С настройками сервиса связаны также идентификаторы вопросов и вариантов ответов для кнопочных и планшетных пультов.

Итак, мы рассмотрели все возможные действия, которые могут задаваться в файле конфигурации. Теперь закончим просмотр файла конфигурации в редакторе, нажав клавишу Esc и подтвердив закрытие в диалоге:



Закройте также всю цепочку диалогов настроек программы.

Установка скрипта и файла настроек для интеграции с системой "POS-Интеллект"

Скопируйте файлы **PosIntellect.vbs** и **PosIntellectParams.txt** с вашего диска с дистрибутивами ПО ProLAN в папку **<Мои Документы>\ProLAN\EPMAgent\Scripts\Custom**. Папка <Мои документы> или <Документы> (в зависимости от версии операционной системы) это специальная папка документов текущего пользователя. Её вы можете легко найти в проводнике Windows. Файлы, вместе с этим документом, вы можете также загрузить в виде архива по ссылке: <http://911.prolan.ru/support/files/itv/ProLANPosTerminal.zip>

Оба файла текстовые и могут быть просмотрены и отредактированы в любом текстовом редакторе. Файл **PosIntellect.vbs** содержит код процедуры на языке VBScript, выполняющей посылку события пробития чека, связанного с нажатием кнопки пульта. Если вы знакомы с VBScript и занимаетесь разработкой, то сможете легко понять логику работы скрипта. Скрипт использует файл настроек (параметров) **PosIntellectParams.txt**. Это текстовый файл, содержимое которого должно быть задано для успешной работы скрипта. Рассмотрим начальное содержимое файла:

```
[LISTENERS]
# в секции задаются соответствия пультов и приемников сообщений на сервере POS-Интеллект
# формат строк:
# <panel_name>tab<server_name>tab<udp_port>
# где:
# panel_name - имя кнопочного или планшетного пульта
# server_name - имя, доменное имя или IP-адрес сервера POS-интеллект
# udp_port - номер UDP порта соединения для POS-терминала на сервере POS-интеллект
# поля разделяются символом табуляции

[FUNCTIONS]
# соответствие операций терминала номерам функций для операций открытия чека, позиции чека, закрытия чека
# номера функций должны соответствовать значения из файла настроек xml_titles[_N].txt
# на сервере POS-интеллект
PROLOG 2
BODY 3
EPILOG 9

[QUESTION_ALIAS]
# Секция содержит пары значений: ID вопроса - псевдоним ответа
# для которых будут создаваться события пробития чека в сервере POS-интеллект.
# Если в качестве псевдонима ответа будет задано * то принимается любой вариант ответа на этот вопрос
# Если секция будет пуста, то события будут создаваться для всех вопросов и любых вариантов ответа
# Формат:
# <ID_вопроса>tab<Псевдоним_ответа> | *
```

Файл содержит три секции с именами [LISTENERS], [FUNCTIONS] и [QUESTION_ALIAS]. Строки, начинающиеся с символа #, являются комментариями.

В секцию [LISTENERS] необходимо добавить строки соответствия имен пультов программы EPM-Agent Plus приемнику XML-пакетов на сервере POS-Интеллект. Например, имеется 4 пульта ProLAN-202, установленных на кассах в торговом зале с именами Касса1, Касса2, и Касса3. В Оборудовании сервера POS-Интеллект созданы 3 объекта POS-терминал, с типом XML-протокол, ожидающих соединения по протоколу UDP на портах 2001, 2002, и 2003. Сервер имеет имя PROLAN-EMOPROBE.

Тогда секция [LISTENERS] будет выглядеть следующим образом:

```
[LOCATION]
Касса1 PROLAN-EMOPROBE      2001
Касса2 PROLAN-EMOPROBE      2002
Касса3 PROLAN-EMOPROBE      2003
```

В секции [FUNCTIONS] задаются числовые значения функций, соответствующих операциям при пробитии чека. Значения номеров функций должны соответствовать значениям, заданным в XML-парсерах для POS-терминалов системы оценки качества (**xml_titles.txt** или **xml_titles_N.txt**).

В секции [QUESTION_ALIAS] можно задать необходимое число пар значений: ID вопроса – псевдоним ответа. Если секция будет содержать хотя бы одну пару значений, то событие будет создаваться, только если вопрос и вариант ответа, на который отвечает клиент нажатием кнопки пульта, будут присутствовать в одной из пар значений. Для пар значений используются не тексты вопроса и ответа, а **ID вопроса** (число) и **псевдоним** варианта ответа (строка). Вопрос и варианты ответа создаются в Web-сервисе cxmonline или Loyalty Reporter.

Так как кнопочные пульты, как правило, отвечают на один и тот же вопрос, то в заполнении этой секции значением ID вопроса - варианта ответа нет смысла.

Пример файла настроек для кнопочного пульта P101:

```
[LOCATION]
P101 PROLAN-EMOPROBE      2001

[FUNCTIONS]
PROLOG 2
BODY 3
EPILOG 9

[QUESTION_ALIAS]
```

На этом настройка файла параметров закончена. При необходимости, вы можете редактировать содержание файла настроек, не останавливая работу комплекса.

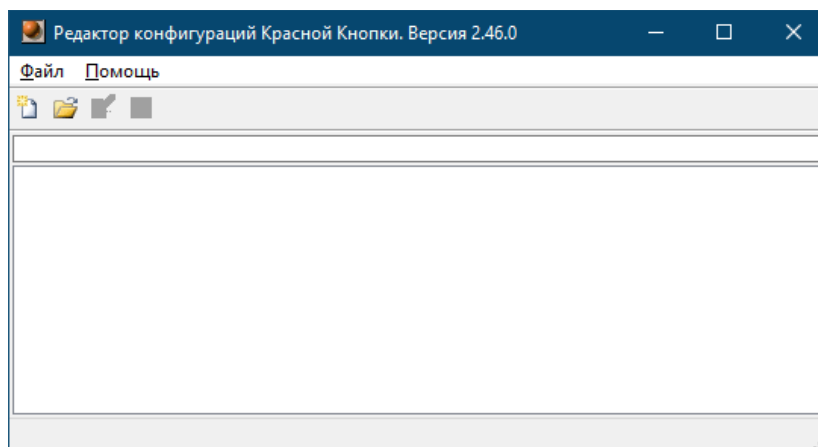
Создание нового файла конфигурации

Теперь нам необходим новый файл конфигурации программы EPM-Agent Plus, который мы свяжем с нажатием красной кнопки пульта. Он будет выполнять такие же действия, что и файл конфигурации, используемый кнопкой в данный момент, и дополнительно эмулировать пробитие чека на POS-терминале. Как уже описывалось выше, новый файл конфигурации вы можете создать:

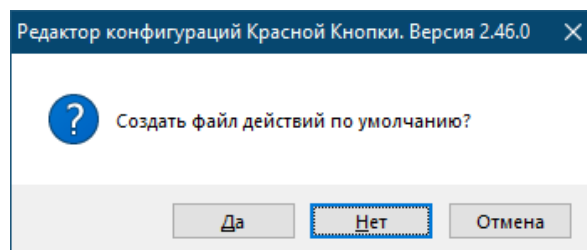
- Скопировав текущий используемый файл конфигурации (MyConfig.xml в нашем примере) в файл с другим именем, например PosIntellectConfig.xml в той же папке, что и исходный. Далее подключить (добавить) файл конфигурации в программе EPM-Agent Plus. И наконец, отредактировать уже подключенный файл конфигурации, изменив его тег, и добавив действие работы скрипта **PosIntellect.vbs**;
- Создать новый файл конфигурации «с нуля» и подключить (добавить) его в EPM-Agent Plus.

Давайте остановимся на втором варианте. Для создания файла конфигурации используется редактор **RbConfigEdit**, устанавливающийся автоматически при установке на компьютер программы EPM-Agent Plus.

Запустите на выполнение редактор конфигураций через меню Windows (кнопка «Пуск»): **Пуск → Все программы → ProLAN → EPM-Agent → RbConfigEdit**.




В меню программы выберите **Файл → Новый** или нажмите кнопку  в панели инструментов.



На вопрос **Создать файл действий по умолчанию?** ответьте **Да**.

Появится окно диалога «Конфигурация действий по нажатию Красной Кнопки».

Первое, что необходимо сделать – задать **Тег** для нового файла.

Выберите пункт меню **Редактировать** → **Общее описание...** или нажмите кнопку  в панели инструментов. В окне диалога «Общее описание файла конфигурации» задайте ваш новый тег, например **My+PosIntellect**. Значение тега может быть любым. Мы выбрали такое имя, чтобы показать, что файл конфигурации будет выполнять такие же действия, что и файл с тегом MY и дополнительно пробивать чек на POS-терминале. Длинные значения тегов имеют некоторый недостаток. При настройке тега кнопок можно ошибиться и ввести значение неверно. В этом случае, при нажатии кнопки, настроенной на несуществующий тег, не будет выполняться вообще никаких активных действий. Поэтому если вам не нравится этот длинный тег, придумайте короткий, легко запоминающийся, например **PI**.

Нажмите **OK**.

Откройте закладку **3. Список "Что случилось/FAQ"**. Далее последовательно щелкните мышью на элементе N/A списка "Что делаю/Предметная область", затем на элементе N/A списка "Что хочу?" и, наконец, на элементе N/A списка "Что случилось?/FAQ/Детализация". При последовательном выборе элементов списков станет доступна настройка активных действий. Предположим, что файл конфигурации с тегом MY, на который ранее была настроена красная кнопка пульта, выполнял следующие действия:

- Включал в Снимок Инцидента кадр с камеры, связанной с пультом (через сервер видеоаналитики ProLAN);
- Сохранял результаты в log-файл;
- Передавал результаты в облачный сервер.

Включаем такие же опции (настройки) на соответствующих закладках:

Комментарий, снимок инцидента

Комментарий, снимок экрана Запись звука Посылка e-mail Посылка HelpMe Активные скрипты Log Дополнительных Кнопок SaaS Loyalty Reporter

Комментарий:

Включать снимок экрана в состав Снимка Инцидента

Номер экрана: (Пусто или 0 - все экраны)

Класс окна приложения:

Текст заголовка окна:

Имя процесса:

Log дополнительных кнопок

Комментарий, снимок экрана Запись звука Посылка e-mail Посылка HelpMe Активные скрипты Log Дополнительных Кнопок SaaS Loyalty Reporter

Сохранять нажатия в Log-файл:

В Log-файле сохраняется информация о нажатиях Дополнительных Кнопок всех типов, включая SMART пульты.

Путь к Log-файлу вы можете увидеть в настройках программы EPM-Agent Plus на закладке «Красная Кнопка», «Дополнительно». Там же вы можете настроить формат Log-файла: текстовый либо CSV.

SaaS Loyalty Reporter

Комментарий, снимок экрана Запись звука Посылка e-mail Посылка HelpMe Активные скрипты Log Дополнительных Кнопок SaaS Loyalty Reporter

Использовать SaaS Loyalty Reporter:

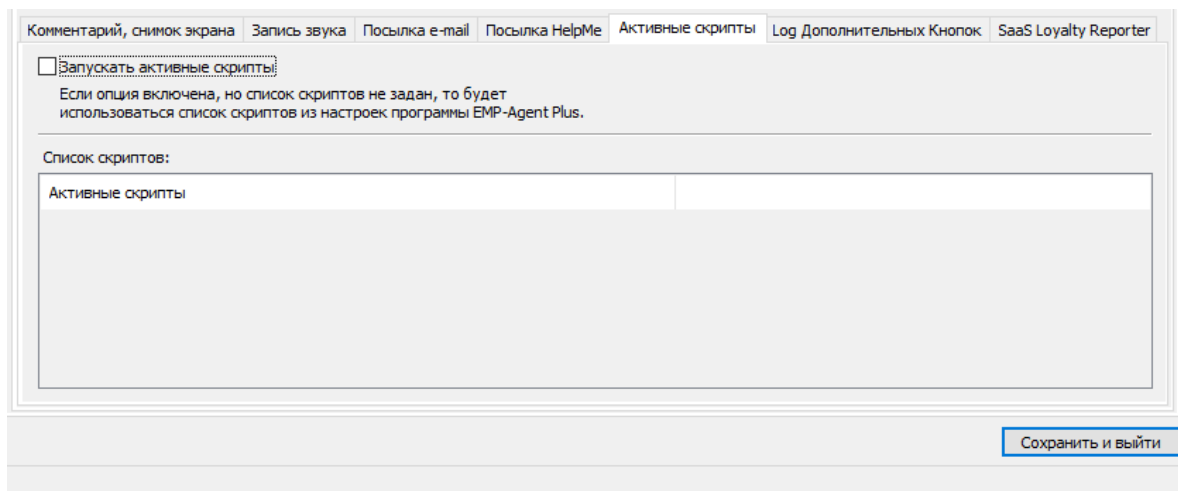
Передавать в SaaS Loyalty Reporter

Запускать опрос

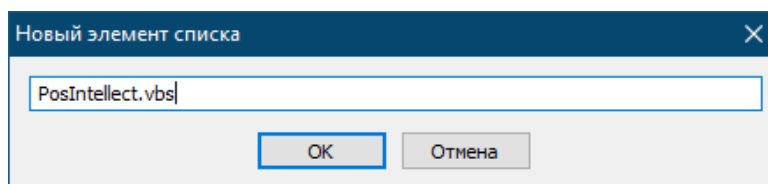
Имя пульта (опционально):

Итак, прежние действия мы продублировали. Теперь новое действие – создание события на сервере Devline через запуск пользовательского активного скрипта.

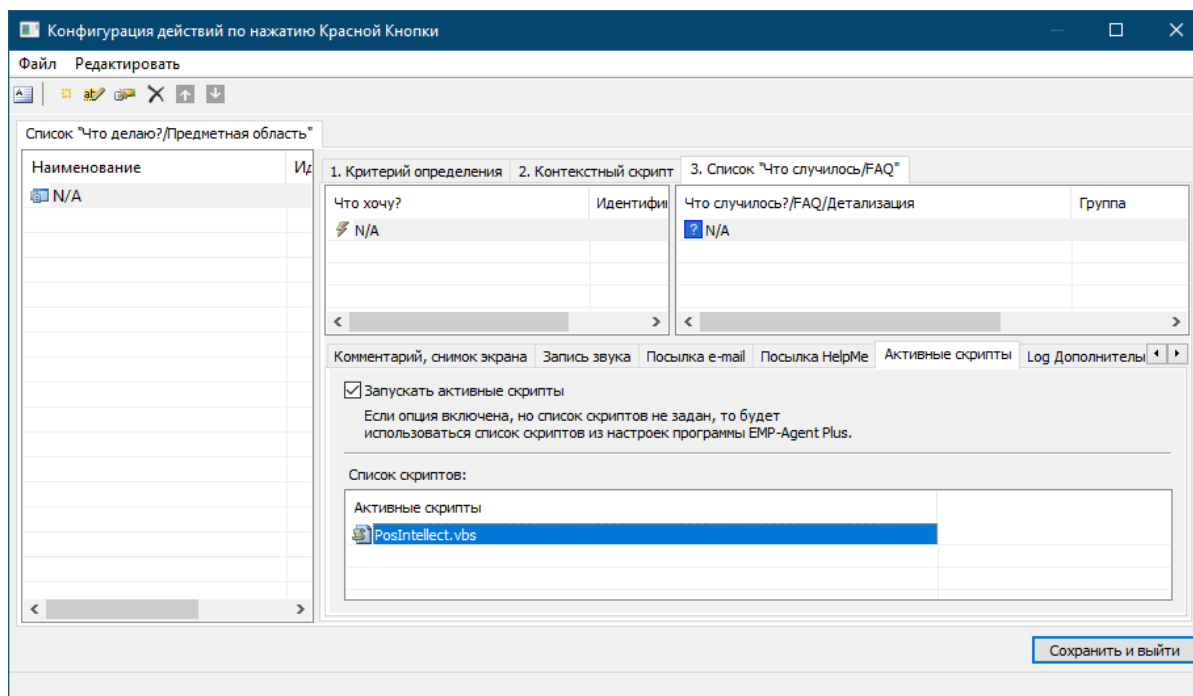
Выберите закладку "Активные скрипты".



Включите опцию "Запускать активные скрипты". Список скриптов станет доступен для редактирования. Щелкните правой кнопкой мыши на списке скриптов и в контекстном меню выберите "Новый..." или нажмите клавишу *Insert*.

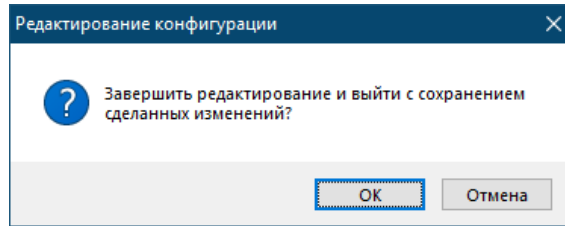


Задайте имя скрипта **PosIntellect.vbs** - это наш скрипт, который «пробивает чек» и использует настройки из файла **PosIntellectParams.txt**. Путь к файлу скрипта не задается. Нажмите **OK**.

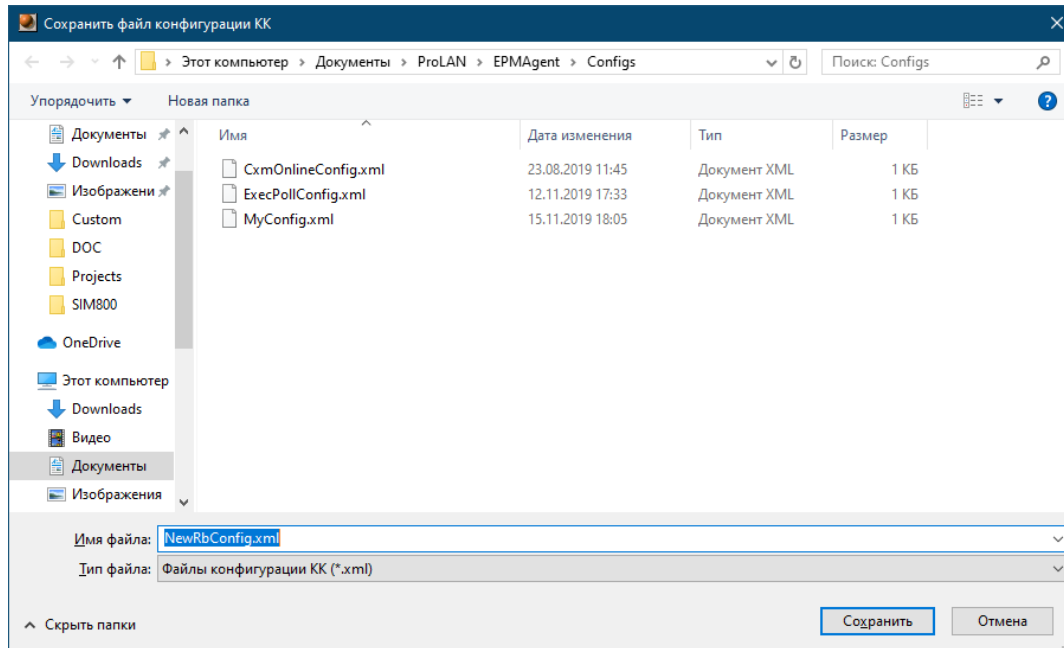


Отлично. Мы задали все действия в новом файле конфигурации. Нажмите кнопку "Сохранить и выйти".

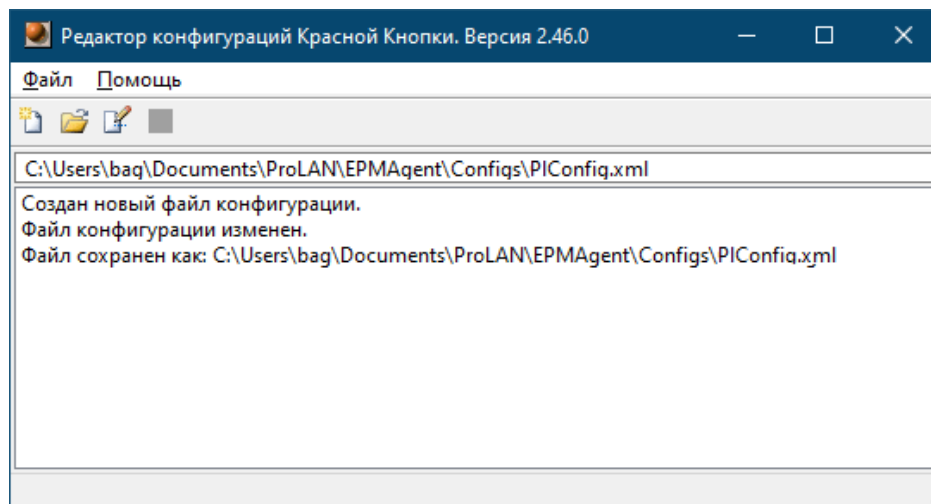
Редактор запросит подтверждение на сохранение изменений. Нажмите **OK**.



Далее в стандартном окне диалога сохранения файла редактор предложит вам сохранить файл конфигурации с именем **NewRbConfig.xml** в папку <Мои документы>\ProLAN\EPMAgent\Configs.



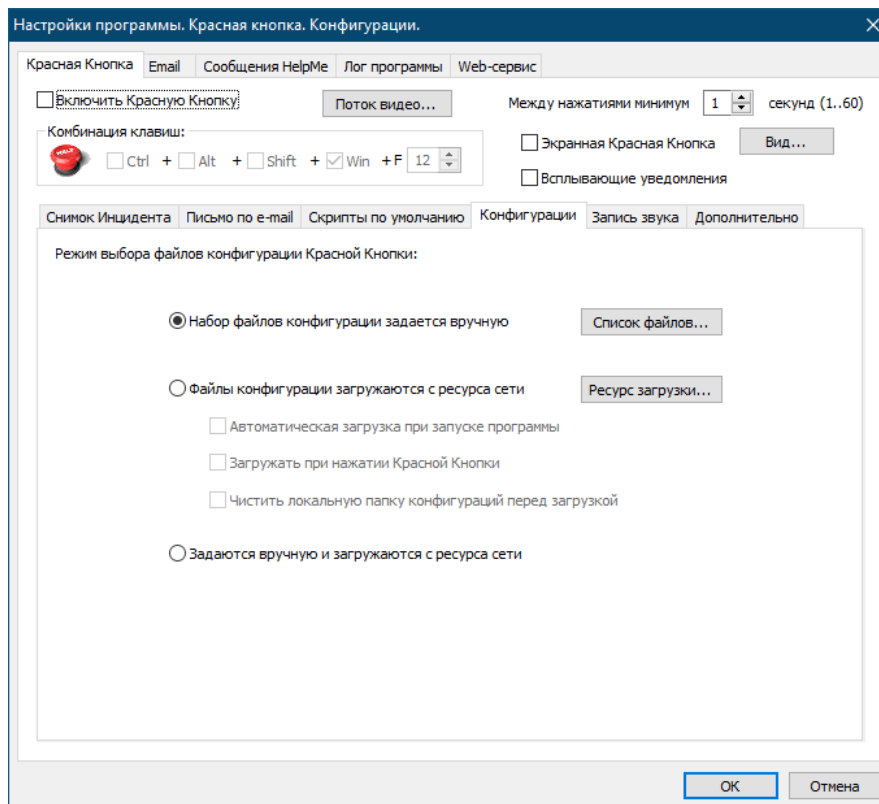
Папка подходящая, а имя файла давайте изменим, например на **PIConfig.xml** и нажмем **“Сохранить”**.



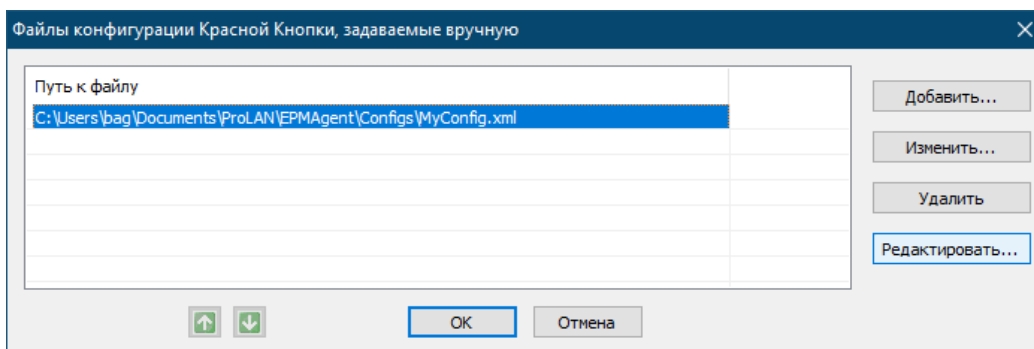
Закройте окно редактора файлов конфигураций.

Подключение созданного файла конфигурации

Откройте окно программы EPMAgent Plus и откройте диалог настроек программы. Выберите закладку "Красная кнопка", а в нижнем ряду закладок закладку "Конфигурации":



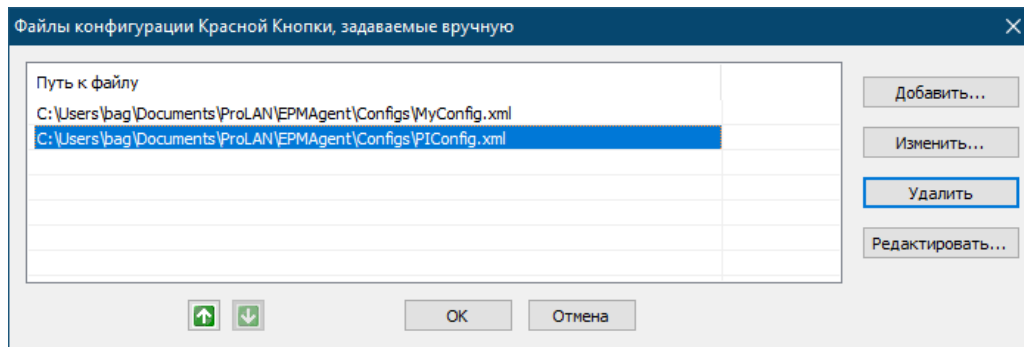
Нажмите кнопку "Список файлов".



В программе по-прежнему задан только файл конфигурации MyConfig.xml. Нажмите кнопку "Добавить..." и в стандартном диалоге открытия файла укажите вновь созданный файл **PIConfig.xml** и нажмите кнопку "Открыть". Файл будет добавлен в список файлов конфигурации программы.

Если для создания нового файла конфигурации вы воспользовались способом создания копии старого файла с новым именем, то после добавления файла копии в список его содержимое необходимо будет отредактировать: задать тег **PI** вместо старого **MY**, добавить действие запуска активного пользовательского скрипта **PosIntellect.vbs** и сохранить изменения. Редактирование файла конфигурации может быть выполнено

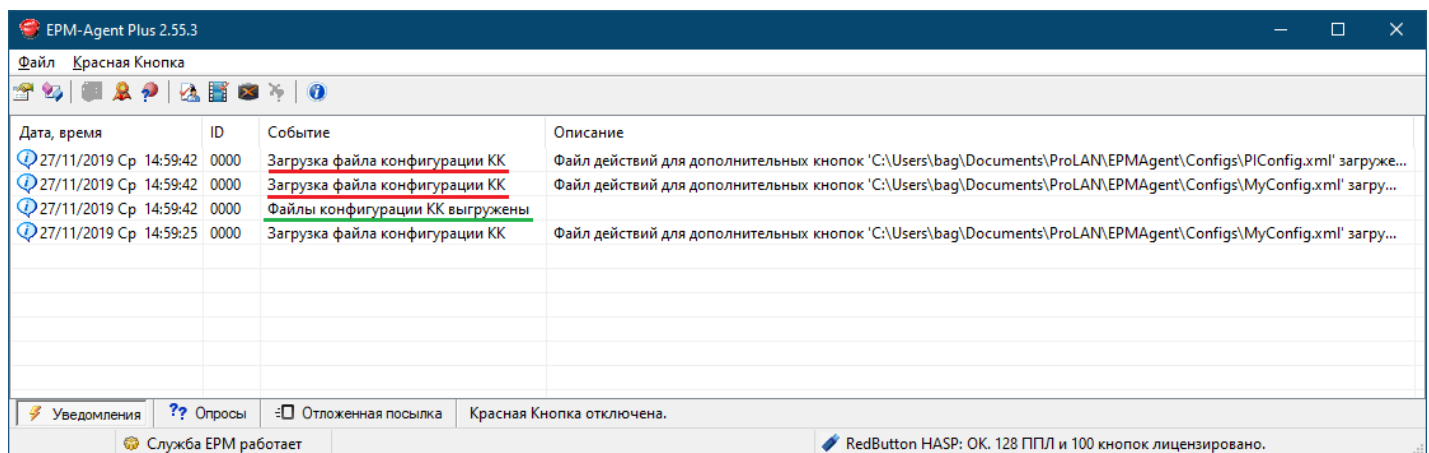
как в редакторе RbConfigEdit, так и непосредственно в программе EPM-Agent Plus. Для этого выберите строку файла конфигурации в списке и нажмите кнопку редактировать.



На рисунке показаны в списке два файла конфигурации: старый **MyConfig.xml** и вновь созданный (или отредактированный из копии) **PIConfig.xml**. Нажмите кнопку **OK**, для сохранения списка подключенных файлов конфигурации, а затем **OK** в диалоге настроек программы, чтобы сохранить все изменения в настройках.

Обратите внимание, что после закрытия диалога настроек в окне программы появляются сообщения:

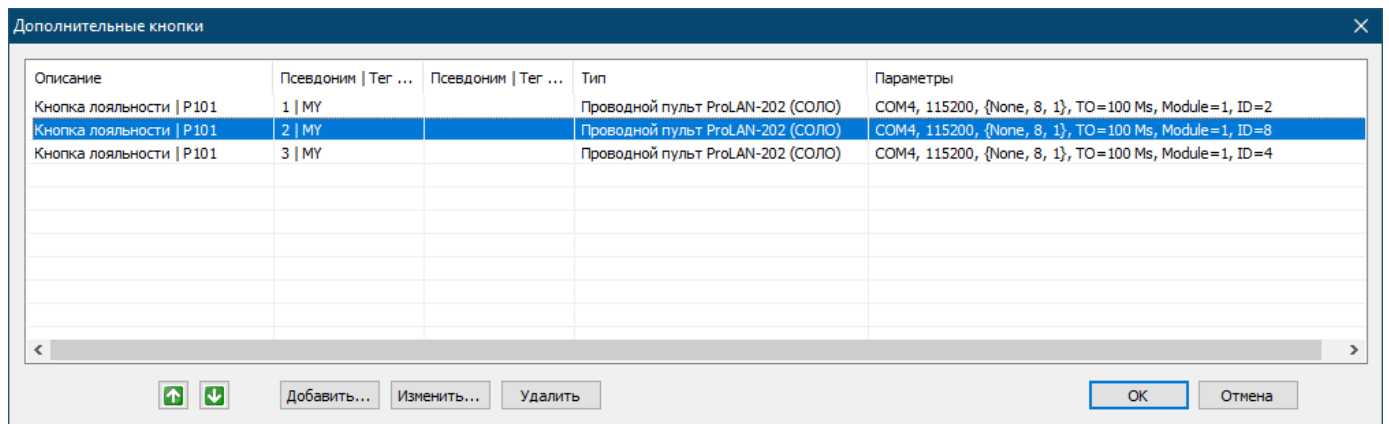
О выгрузке файлов конфигурации (ранее был загружен один файл конфигурации **MyConfig.xml**) и дальнейшей загрузке двух файлов конфигурации **MyConfig.xml** и **PIConfig.xml**.



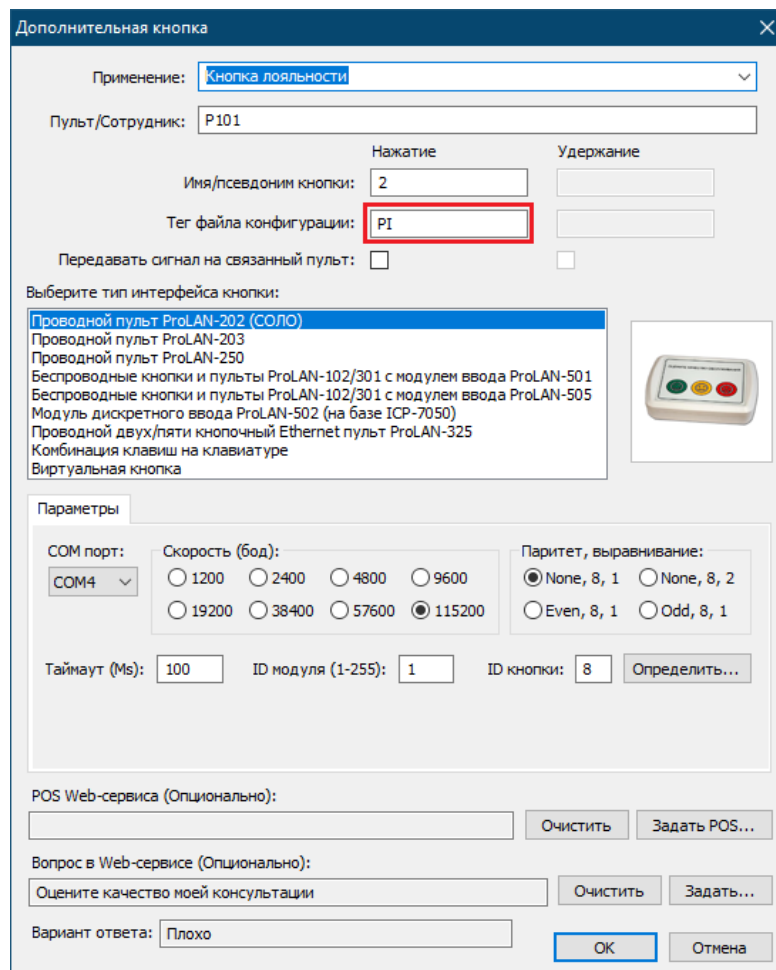
Теперь осталось только перенастроить кнопку пульта и проверить работу целиком.

Настройка тега кнопки пульта

Вновь откройте диалог настроек программы EPM-Agent Plus. Выберите закладку **"Красная кнопка"**, а в нижнем ряду закладок закладку **"Дополнительно"**. Нажмите **"Список кнопок..."**.



Выберите строку кнопки пульта с псевдонимом 2 (Красная кнопка пульта) и нажмите **"Изменить"**.



Измените тег файла конфигурации на **PI**. Теперь при нажатии кнопки будут выполняться действия, заданные в файле конфигурации **PIConfig.xml** (он также имеет тег **PI**). Нажмите **OK** для сохранения изменений. Далее нажимайте **OK** во всех открытых диалогах, до закрытия окна диалога настроек программы.

Примечание. В примере настроек дополнительной кнопки пульт кнопки имеет имя **P101**. В вашем случае имя пульта будет другое, например **Касса1**. В любом случае, для правильной работы скрипта, файл настроек **PosIntellectParams.txt** должен содержать имена пультов, совпадающие с именами пультов кнопок.

Проверка работы

Не закрывая окна программы EPM-Agent Plus, нажмите красную кнопку на пульте.

Дата, время	ID	Событие	Описание
27/11/2019 Ср 15:20:58	0003	<u>VB скрипт по нажатию кнопки отработал нормально.</u>	Success
27/11/2019 Ср 15:20:57	0005	Сообщение отправлено в Web-сервис.	Успешно
27/11/2019 Ср 15:20:57	0005	Запись нажатия Дополнительной Кнопки в Web-сервис	Пульт: 'Семенов Михаил', Кнопка: '2', Вопрос: 'Оцените качество моей консульта
27/11/2019 Ср 15:20:57	0004	Запись нажатия Дополнительной Кнопки в Log-файл	Кнопка: '2', Пульт: 'Семенов Михаил'
27/11/2019 Ср 15:20:57	0003	<u>Запуск активных скриптов по нажатию Дополнительной Кнопки</u>	Кнопка: '2', Пульт: 'Семенов Михаил'
27/11/2019 Ср 15:20:28	0002	Автозапуск опроса	Опрос: 'ООС', Планшетный пульт: 'LEGOLAS'
27/11/2019 Ср 15:20:28	0001	Автозапуск опроса	Опрос: 'CustomAction', Планшетный пульт: 'Магазин'
27/11/2019 Ср 15:20:18	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EP
27/11/2019 Ср 15:20:18	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EP

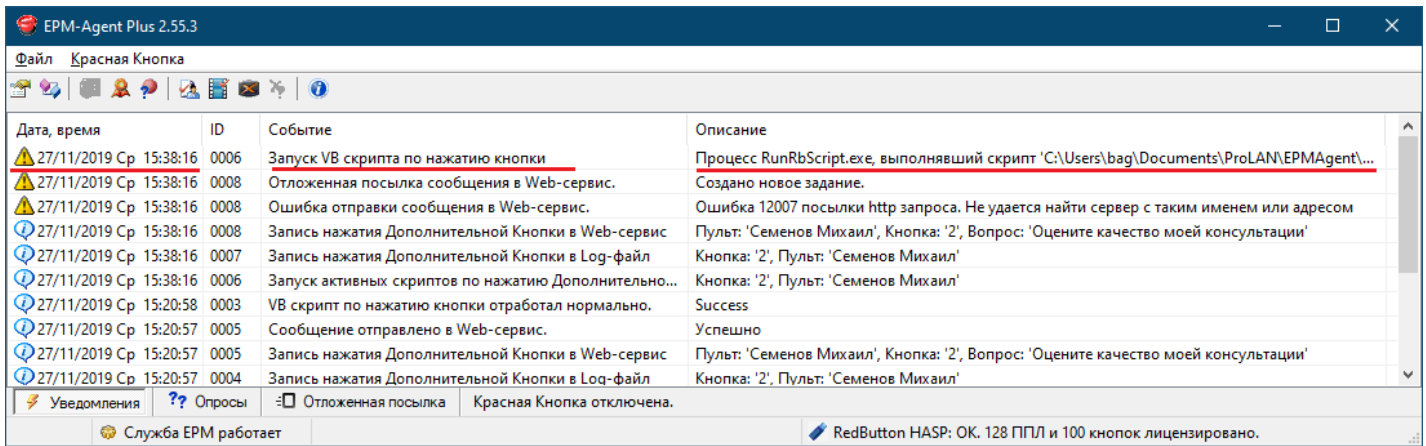
Давайте посмотрим на появившиеся сообщения в окне программы:

- Обратите внимание на сообщение с ID 0003. В нем отображено событие запуска активного скрипта. Это наш скрипт **PosIntellect.vbs**.
- Кроме действия запуска скрипта нажатие кнопки также вызвало запись нажатия в Log-файл и запись в Web-сервис (ID событий 0004 и 0005).
- Присутствует также сообщение «VB скрипт по нажатию кнопки отработал нормально» с описанием «Success».

Обратите также внимание на одну деталь. В описании события запуска скрипта (и других связанных с нажатием кнопки пульта) фигурирует имя пульта '**Михаил Семенов**', а не '**P101**'. Дело в том, что в программе EPM-Agent имеется возможность задавать **Владельца** любого пульта. Назначать и отменять владельца пульта можно как вручную, в интерфейсе программы, так и программным путем, с любой станции локальной сети.

Например, наш пульт ProLAN-202 имеет имя '**P101**' (декларированное имя). Если владелец не задан, то во всех результатах будет фигурировать пульт '**P101**'. Если для пульта P101 назначается владелец, например, '**Михаил Семенов**' то имя владельца будет фигурировать в качестве имени пульта, до тех пор, пока не будет назначен другой владелец, или текущий владелец будет отменен.

Если в процессе работы скрипта случится ошибка, то вы ее также увидите в поле описания. Например, если сервер POS-Интеллект недоступен (например, при отключении сетевого кабеля от компьютера), мы увидим сообщение вида:

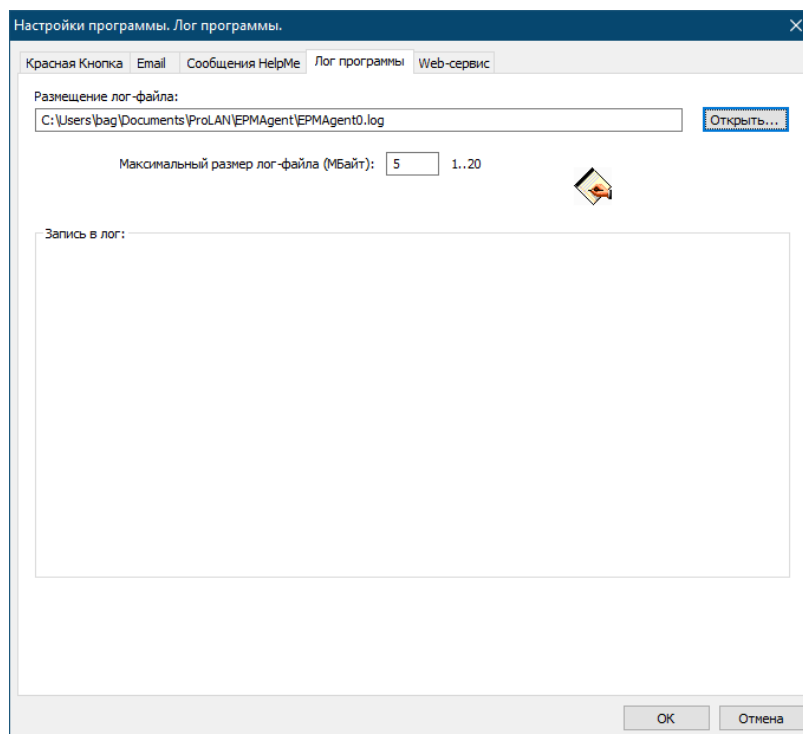


Текст описания ошибки очень длинный. Но задав большую ширину столбца описания и скролировав список вправо, вы можете прочитать текст целиком:

Процесс RunRbScript.exe, выполнявший скрипт

'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EPMAgent\Scripts\Custom\PosIntellect.vbs' вернул описание ошибки времени выполнения: Недоступен хост приемника сообщений 'PROLAN-EMOPROBE' для пульта P101

Для просмотра сообщений программы и особенно текстов ошибок гораздо удобнее просматривать лог работы программы. Для этого в настройках программы перейдите на закладку "Лог программы" и нажмите кнопку "Открыть".



В редакторе системы по умолчанию (обычно Notepad) будет открыт текст лога работы программы, где вы можете просмотреть все сообщения и другую полезную информацию детально.

Итак, всё работает как должно. В интерфейсе программ «Интеллект», в Мониторе камеры момент нажатия кнопки пульта можно увидеть титры.



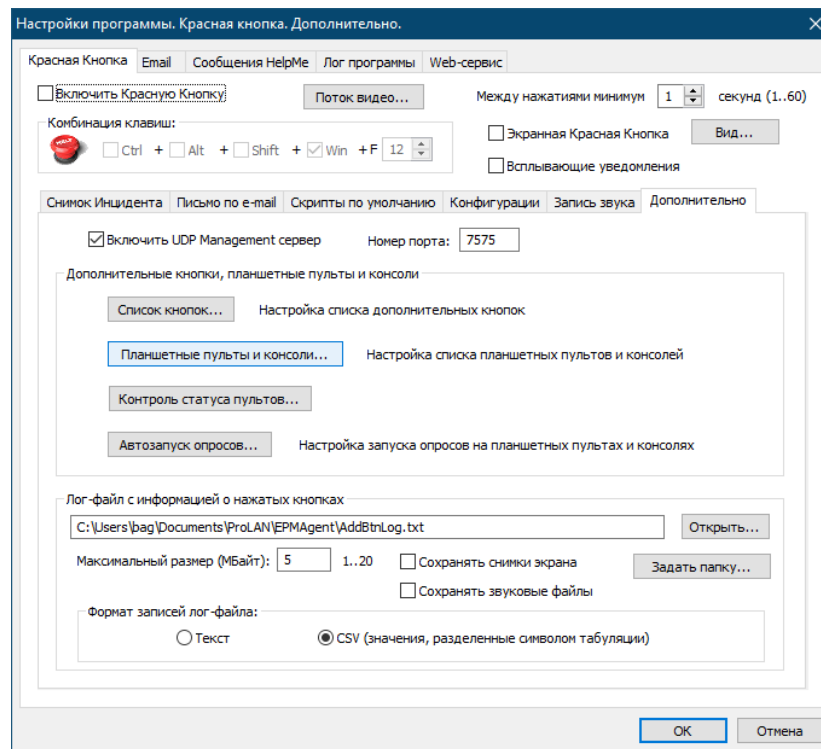
Титры содержат строки:

- **КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ Р101 [Семенов Михаил]** – Содержит ключевое слово КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ, за которым следует декларированное имя пульта и в квадратных скобках Владелец пульта;
- **Вопрос: Оцените качество обслуживания** – Ключевое слово с текстом вопроса;
- **Ответ клиента: Плохо** – Ключевое слово с текстом ответа.
- Строка с текстом сообщения клиента, если таковое присутствует. Для кнопочных пультов текст клиента отсутствует.
- **Дата и время Ответ принят** – Ключевое слово, завершающее событие.

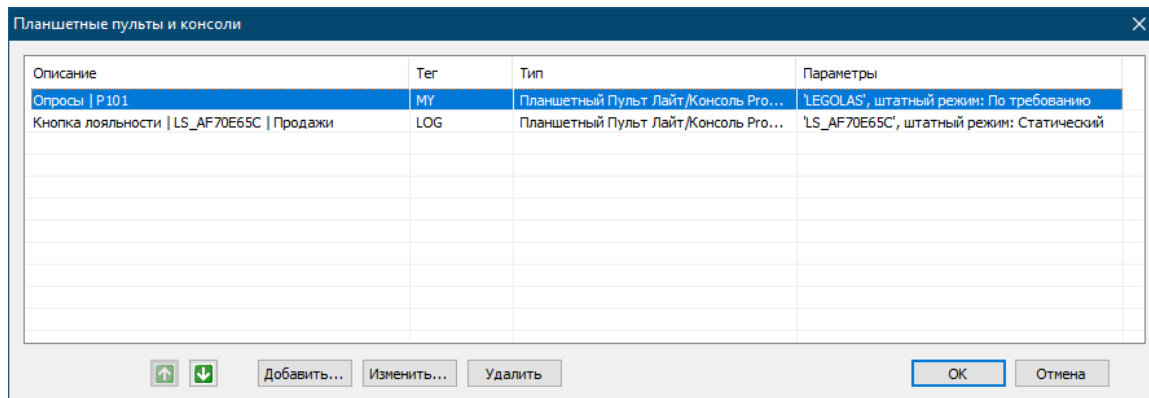
3. Особенности настройки решения для сенсорных пультов и консолей

События в сервере «POS-Интеллект» можно создавать и при получении ответов от клиентов с использованием сенсорных пультов и консолей (планшетов, моноблоков, киосков), на которых установлено соответствующее ПО ProLAN. В отличие от кнопочных пультов, процесс ответа на вопросы в сенсорных пультах организован так, что клиенты отвечают на РАЗЛИЧНЫЕ вопросы с РАЗЛИЧНЫМ набором вариантов ответа. Тем не менее, для создания событий в сервере «POS-Интеллект» можно использовать тот же самый файл конфигурации и тот же самый скрипт, что и для кнопочных пультов. Изменения коснуться только файла с настройками скрипта (**PosIntellectParams.txt**). Так же как и кнопочный пульт, планшетный (сенсорный) пульт имеет имя и описан в программе EPM-Agent Plus. Если у вас развернуто решение «Кнопка Лояльности», использующее планшетные пульты, то для просмотра и настройки их параметров выполните следующее:

Откройте окно программы EPM-Agent Plus и откройте диалог настроек программы. Выберите закладку «Красная кнопка», а в нижнем ряду закладок закладку «Дополнительно»:



Нажмите кнопку **“Планшетные пульты и консоли...”**.



В моем случае, в списке представлены два планшетных пульта. На одном работает программа PPL для Windows, а на другом программа LikeShow. Для первого пульта задан тег MY и с результатами ответа на вопрос производятся такие же действия, что и для кнопочного пульта (используется тот же тег).

Выберите первую запись и нажмите кнопку **“Изменить”**. Откроется диалог параметров планшетного пульта.

Также как и у кнопочного пульта, в параметрах планшетного пульта имеется поле **Пульт/Сотрудник**, которое определяет декларируемое имя пульта. Не путайте декларируемое имя пульта со значением поля **Имя пульта / консоли**, которое также отображается в параметрах. Последнее задает сетевое имя консоли – некоторый эквивалент сетевого имени компьютера.

В приведенном примере планшетный пульт имеет декларируемое имя пульта **P101**. Такое же, как и кнопочный пульт! Это вполне допускается. Особенно если устройства (планшет и пульт) находятся рядом или обслуживаются одним сотрудником. В вашем случае имя планшетного пульта может быть другим. Для планшетного пульта задан тег файла конфигурации **MY**.

Предположим, что перед нами стоит задача – дополнительно к выполняемым действиям, создавать события в сервере «POS-Интеллект» при ответе клиентов на вопрос «Как вам у нас сегодня понравилось?» с вариантами ответа: «Понравилось», «Так себе», «Не понравилось». Причем только в случае, когда клиент ответит «Так себе» или «Не понравилось».

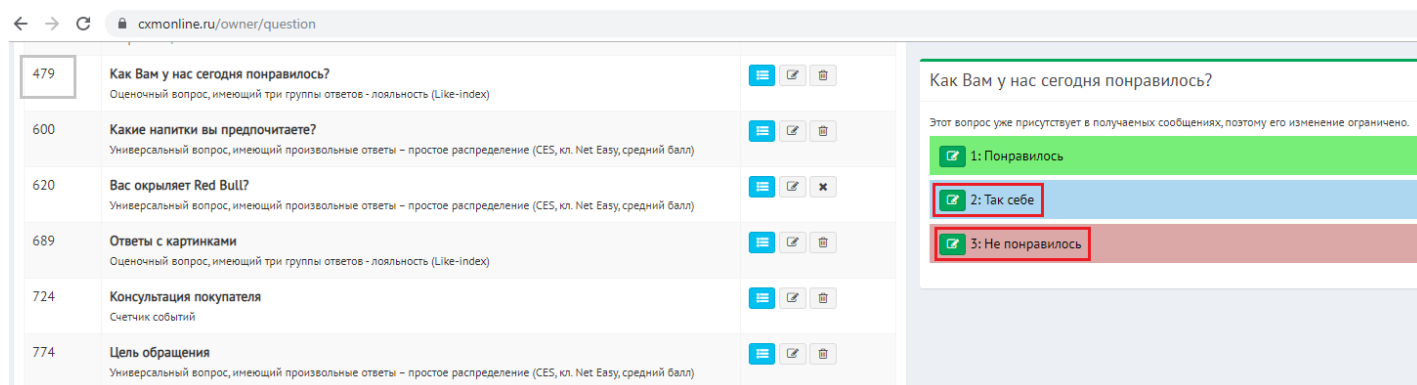
Мы можем использовать тот же файл конфигурации, который был создан для кнопочных пультов. Так как он имел тег **PI**, то значение этого тега необходимо ввести в поле **Тег файла конфигурации**, вместо заданного в данный момент значения **MY**. Сделайте это и нажмите **OK**. Далее нажимайте **OK** во всех открытых диалогах, до закрытия окна диалога настроек программы для того чтобы сохранить изменения.

Допустим, что сценарий использования планшетного пульта предполагает загрузку в него опроса (группы вопросов), один из которых является вопросом «Как вам у нас сегодня понравилось?». Опрос содержит также и другие вопросы, которые будут задаваться клиенту при той или иной ситуации.

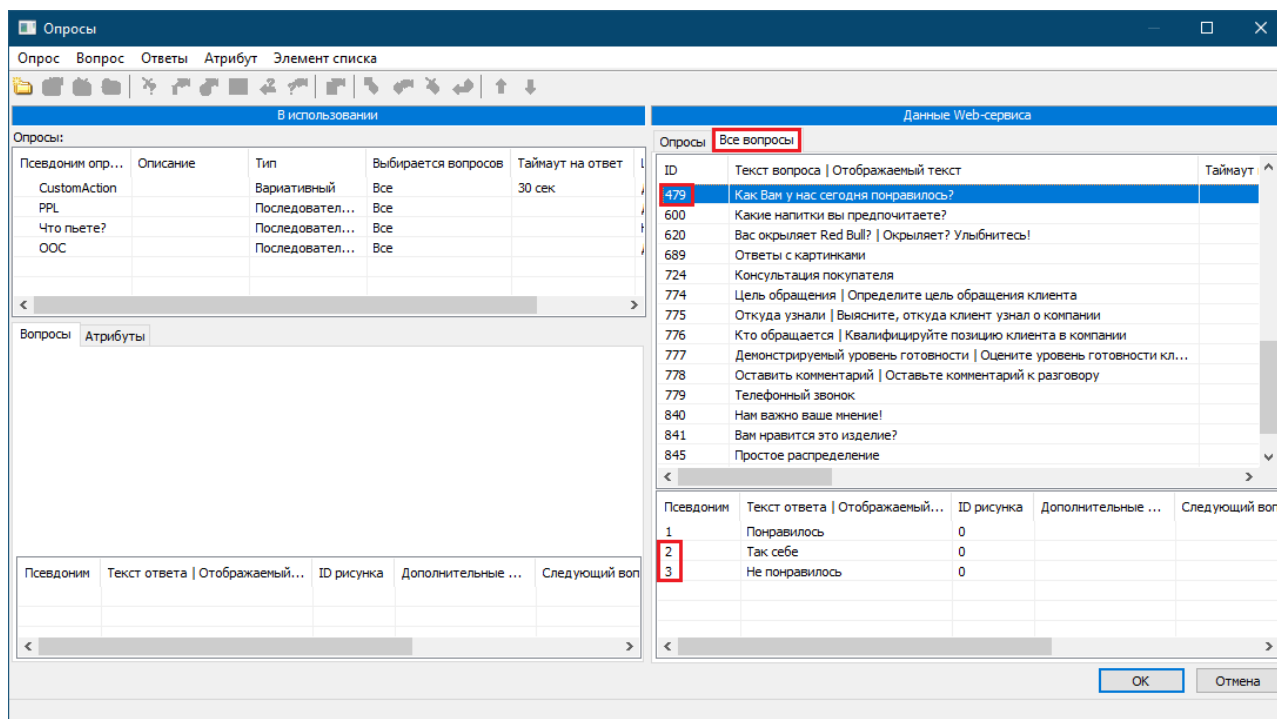
Если мы начнем отвечать на разные вопросы на планшетном пульте, то в результате ЛЮБОГО ответа на ЛЮБОЙ вопрос в сервере «Линия» будет создаваться событие, так как в настроечном файле **PosIntellectParams.txt**

секция [QUESTION_ALIAS] пуста. То есть не накладываются никакие ограничения на вопросы с вариантами ответа, для которых создаются события. По условиям задачи нам необходимо, чтобы события формировались только для заданного вопроса и заданных вариантов ответа на него. Необходимо отредактировать файл настроек скрипта. Нам необходимо знать ID вопроса «Как вам у нас сегодня понравилось?» и псевдонимы вариантов ответа «Так себе» и «Не понравилось». Сделать это можно следующими способами:

1. Если результаты поступают в Web-сервис cxmonline или LoyaltyReporter, то ID вопроса и псевдонимы вариантов ответа можно найти в интерфейсах администратора на странице Управление -> Вопросы



2. В интерфейсе программы ERM-Agent Plus. В настройках программы на закладке “Web-сервис” нажмите кнопку “Опросы...”



На закладке “Все вопросы” в “Данных Web-сервиса” найдите вопрос «Как вам у нас сегодня понравилось?» и выберите его.

В обоих случаях, из приведенных рисунков видно, что ID вопроса равен 479, а псевдонимы вариантов ответа – 2 и 3.

Теперь отредактируем файл настроек скрипта. Откройте файл **PosIntellectParams.txt** в любом текстовом редакторе. Найдите секцию [QUESTION_ALIAS], которая сейчас пуста. Отредактируйте ее следующим образом:

[QUESTION_ALIAS]

Секция содержит пары значений: ID вопроса - псевдоним ответа,

для которых будут создаваться события в сервере Devline.

Если в качестве псевдонима ответа будет задано * то принимается любой вариант ответа на этот вопрос.

Если секция будет пуста, то события будут создаваться для всех вопросов и любых вариантов ответа.

Формат:

<ID_вопроса>tab<Псевдоним_ответа> | *

479 2

479 3

Конечно, вы должны заносить **свои** значения ID вопросов и псевдонимы ответов. Не забывайте, что значения разделяются символом табуляции, а не пробелом.

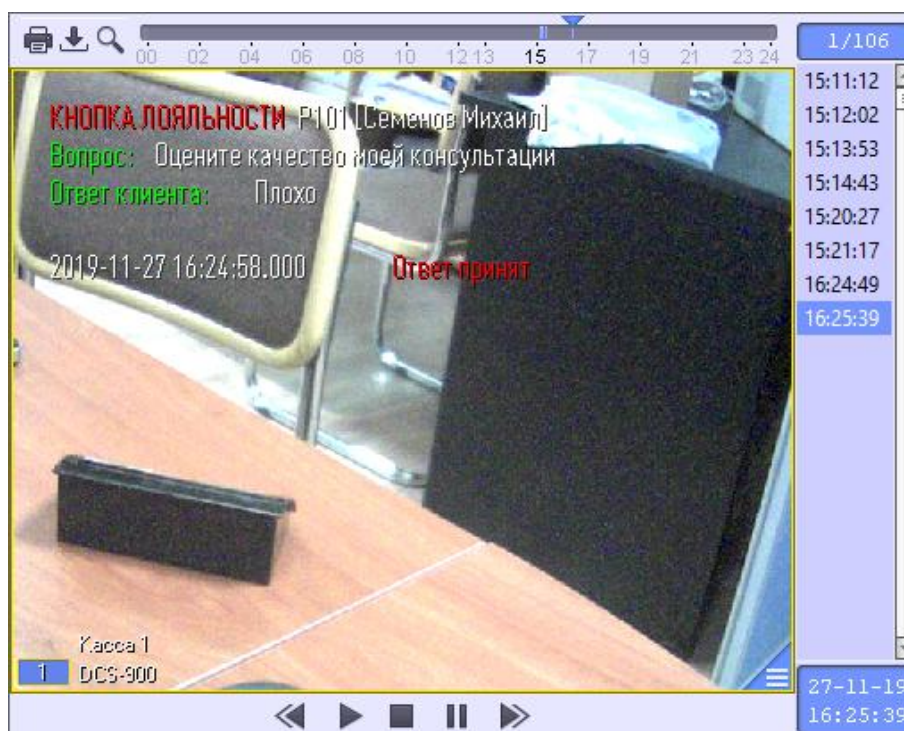
Сохраните файл. Опробуйте работу скрипта при ответе на вопросы на планшетном пульте, наблюдая за сообщениями в окне программы EPM-Agent Plus.

4. Просмотр событий ответов на вопросы в системе POS-Интеллект

События ответов на вопросы в сервере «POS-Интеллект» можно увидеть:

1. В титрах камер, связанных с POS-терминалами системы оценки качества
2. В базе данных чеков POS-Интеллект

Выбрав объект **Монитор** для камеры, связанной с POS-терминалом системы оценки качества, и щелкнув мышью на область **«Архив/Живое видео»** (в нижнем правом углу окна), вы можете просматривать в архиве события ответов на вопросы за нужную дату.



Имеется также возможность поиска событий по титрам. Для этого в настройках системы, создайте на вкладке **Интерфейсы** объект **Поиск по титрам** для каждого объекта **Экран**, связанного с POS-терминалом системы оценки качества.

The screenshot displays the PRICLAP software interface. On the left, there is a search control panel with the following fields:

- Режим поиска: Все слова
- Строка для поиска: Оцените качество моей консультации
- За период с: 27.11.2019 0:00:00
- по: 27.11.2019 23:59:59
- Поиск

Below the search panel, the results are shown in a table:

Титрователь	Транзакция	Дата/Время
Титрователь 1	14	27.11.2019 15:11:42
Титрователь 1	15	27.11.2019 15:14:23
Титрователь 1	16	27.11.2019 15:20:57
Титрователь 1	17	27.11.2019 16:25:19

Below the table, there is a summary table:

Титрователи	Статус	Всего
<input checked="" type="checkbox"/> Титрователь 1	Запрос выполнен	4

The main part of the interface shows a video recording of a customer interaction. The video frame includes the following text overlays:

- КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ Р101 [Семенов Михаил]
- Вопрос: Оцените качество моей консультации
- Ответ клиента: Плохо
- 2019-11-27 15:14:23.000
- Ответ принят

On the right side of the video player, there is a timeline with the following timestamps:

- 15:11:12
- 15:12:02
- 15:13:53
- 15:14:43
- 15:20:27
- 15:21:17
- 16:24:49
- 16:25:39

At the bottom of the interface, there is a table titled "Титры" (Captions):

Данные	Дата/Время
КНОПКА ЛОЯЛЬНОСТИ Р101 [Семенов Михаил]	27.11.2019 15:14:23
Вопрос: Оцените качество моей консультации	27.11.2019 15:14:23
Ответ клиента: Плохо	27.11.2019 15:14:23
2019-11-27 15:14:23.000 Ответ принят	27.11.2019 15:14:23

В созданном объекте вы можете искать события ответов на вопросы по строкам поиска, например по тексту вопроса, владельцу пульта и т.д.

Для поиска событий ответов на вопросы по базе данных чеков используйте объекты **Чек вьювер**.