

PRCLAB

Руководство пользователя

Апрель 2014



# SaaS: Loyalty Reporter

Краткое руководство

## Оглавление

|   |    |
|---|----|
| Введение .....  | 3  |
| 1. Создание аккаунта компании .....                         | 3  |
| 2. Список POS.....  | 4  |
| 3. Создание опроса .....                                    | 4  |
| 4. Доступные сценарии .....                                 | 5  |
| 5. Кнопки.....  | 6  |
| 6. Отчёты.....  | 6  |
| Фильтры .....   | 6  |
| Общий отчёт .....   | 7  |
| Общий упрощённый отчёт .....                                | 7  |
| Отчёт по POS.....   | 8  |
| Отчёт по сотрудникам .....                                  | 8  |
| Отчёт по методу разрешённого окна.....                      | 9  |
| 7. Управление опросами .....                                | 12 |
| Архивные опросы .....                                       | 12 |
| Удаление опроса.....  | 13 |
| 8. Настройка Концентратора данных .....                     | 15 |
| Установка и настройка EPM-Agent Plus.....                   | 15 |
| Подключение кнопок и кнопочных пультов.....                 | 18 |
| Настройка отправки сообщений в SaaS: Loyalty Reporter ..... | 23 |

## Введение

SaaS: Loyalty Reporter – это облачный сервис для решений ProLAN: Кнопка Лояльности, Жалобная Кнопка, Кнопка Анкетёр. Используйте SaaS: Loyalty Reporter, если для вас важна простота настройки, создания отчётов и доступ из любой точки, где есть доступ к интернет.

### 1. Создание аккаунта компании

Начните пользование SaaS: Loyalty Reporter с создания аккаунта компании. Аккаунт создаётся по запросу администрацией сервиса. Чтобы завести аккаунт компании, сообщите поставщику услуги (компания ProLAN) следующие данные:

- название компании
- адрес (фактический или юридический)
- телефон
- e-mail
- контактное лицо

Поставщик услуг создаст для компании четыре имени пользователя (логина) с различными ролями. Все пользователи, кроме пользователей с ролью Поставщик Данных, работают с системой через веб-интерфейс. Чтобы войти в систему, введите логин и пароль на странице

<http://911.prolan.ru/saas/index.html>.

При создании аккаунта автоматически создаётся по одному пользователю на каждую из следующих ролей:

- **Администратор.** Функция Администратора – управление аккаунтом компании. Редактирует информацию о компании, создаёт и блокирует пользователей компании, редактирует список точек продаж (POS) и опросов компании.
- **Аналитик.** Доступ к отчётности компании имеют пользователи с ролью Аналитика. Создает отчёты по всем опросам своей компании, применяет фильтры.
- **Поставщик данных.** Техническая роль для внесения данных. Не имеет доступа к веб-интерфейсу SaaS: Loyalty Reporter. Роль используется программным агентом EPM-Agent Plus на Концентраторах Данных в точках продаж.
- **Эксперт.** Оценивает достоверность/недостоверность информации, поступающей в систему. Имеет доступ к специальному интерфейсу, где он выставляет признак Достоверно/Недостоверно в специальном поле для отобранных для проверки записей.

**Примечание.** На данный момент (апрель 2014 г.) интерфейс Эксперта находится в процессе разработки.

Автоматически создаются пользователи со следующими usernames, где company – полное или сокращённое название компании, например, prolan:

| Логин     | Роль          |
|-----------|---------------|
| company_a | Администратор |

|           |                  |
|-----------|------------------|
| company_r | Аналитик         |
| company_s | Поставщик Данных |
| company_e | Эксперт          |

## 2. Список POS

Список точек продаж, участвующих в опросах. Список общий для всех опросов компании.

### Создание POS

Чтобы создать новую запись о точке продаж, введите её название и нажмите **Создать**. Если у вас только одна точка продаж, всё равно необходимо создать, как минимум, одну точку продаж, например, «Главная» или «Центральный офис».

### Создать новый POS:

Название POS:

### Удаление POS

Чтобы удалить точку продаж, поставьте галочку возле соответствующей точки продаж и нажмите **Удалить POS**.

Удалить точку продаж, данные которой используются в отчётах, нельзя. Прежде чем удалить точку продаж, удалите отчёты, в которых она используется.

|               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Калужская     | <input type="checkbox"/> |
| Проспект Мира | <input type="checkbox"/> |
| Выхино        | <input type="checkbox"/> |

POS 'Калужская' не был удален т.к задействован в следующих опросах: 'Как Вам у нас понравилось?' 'Порекомендовали бы Вы нас друзьям?' 'Как Вам понравилось наше обслуживание?' 'Метод разрешенного окна' 'Тест'

## 3. Создание опроса

Создание нового опроса доступно пользователям с ролью **Администратор**.

Опрос состоит из темы и сценария. Чтобы создать новый опрос, введите название (тему) нового вопроса и выберите из выпадающего списка сценарий.

### Создать новый опрос:

Название опроса:

Привязать сценарий:

**Тема** – это вопрос, на который отвечают клиенты. Вопрос, сформулированный в *SaaS: Loyalty Reporter*, устанавливается на кнопочных пультах или автоматически передается в планшетные пультах в точках продаж. Формулировки в системе и на пультах должны совпадать.

**Сценарий** определяет, какая информация будет доступна в отчётах с этим вопросом. Сценарий характеризуется:

- набором кнопок (вариантов ответа)
- отчётами (какие отчёты привязаны к сценарию)

## 4. Доступные сценарии

| Сценарий                                 | Кнопки   | Отчёты  |
|--|--|---|
| Стандартный                              | красная = Понравилось<br>зелёная = Не понравилось<br>серая = Не определился<br>форс-мажор: <i>есть</i><br>кнопка опроса: <i>нет</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Общий</li> <li>▪ Отчёт по POS</li> </ul>                                 |
| Стандартный, с разбиением по сотрудникам | красная = Понравилось<br>зелёная = Не понравилось<br>серая = Не знаю<br>форс-мажор: <i>есть</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Общий</li> <li>▪ Отчёт по POS</li> <li>▪ Отчёт по сотрудникам</li> </ul> |
| Опрос лояльности (упрощённый)            | красная = Понравилось<br>зелёная = Не понравилось  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Общий упрощённый</li> </ul>  |
| Рекомендации                             | красная = Да<br>зелёная = Нет<br>серая = Не знаю   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Общий</li> </ul>   |
| Опрос по инициативе сотрудников          | красная = Понравилось<br>зелёная = Не понравилось<br>серая = Затрудняюсь ответить<br>форс-мажор: <i>есть</i><br>кнопка опроса: <i>есть</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Отчёт по методу разрешённого окна</li> </ul>                             |

## 5. Кнопки

- **Красная, зелёная, серая кнопки** – кнопки трёхкнопочных пультов.
- **Красная, зелёная кнопки** – кнопки двухкнопочных пультов.
- **Форс-мажор** – кнопка, при помощи которой продавец сообщает о форс-мажорной ситуации, которая может отрицательно сказаться на качестве обслуживания и привести к увеличению числа «красных» нажатий. [Подробнее](#).
- **Кнопка опроса** – кнопка, при помощи которой продавец начинает опрос (акт оценки качества обслуживания). По-другому эта кнопка называется Кнопкой продавца. [Подробнее](#).

## 6. Отчёты

Просмотр отчётов доступен для пользователей с ролью **Аналитик**.

Заголовки полей [красная кнопка], [зелёная кнопка], [серая кнопка] в таблицах ниже – значения красной, зелёной, серой кнопок в соответствии с выбранным сценарием. Например, [красная кнопка] – «Не понравилось».

### Фильтры

Фильтры устанавливаются на этапе просмотра отчётов. Установив фильтры, нажмите **Применить фильтры**.

| Поле              | Что означает  | Как вычисляется технически   |
|-------------------|---|--|
| [зелёная кнопка]  | Положительные ответы  | Абсолютное число нажатий зелёной кнопки  |
| [красная кнопка]  | Отрицательные ответы  | Абсолютное число нажатий красной кнопки  |
| [серая кнопка]    | Нейтральные ответы, «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Абсолютное число нажатий серой кнопки  |
| Форс-мажор        | Число форс-мажорных ситуаций  | Абсолютное число нажатий Кнопки Продавца в режиме Форс-мажор                           |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов  | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[красная кнопка] | Доля отрицательных ответов  | Отношение числа нажатий красной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[серая кнопка]   | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок   |
| ИЭЛ               | Упрощённый вариант Индекса Эмоциональной Лояльности. Характеризует эмоциональную лояльность клиентов. Является адаптированным | Разница числа нажатий зелёной и красной кнопок   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | для ритейла и сферы услуг показателем Net Promoter Score. Используется в качестве одного из KPI клиентской составляющей ССП. Вычисляется как доля положительных оценок минус доля негативных оценок. <a href="#">Подробнее об ИЭЛ</a> |  |
|--|---|--|

### Фильтр по дате

#### Фильтры

Отчетный период: Начало    Конец

[Применить фильтры](#)

Фильтр задаёт временные рамки.

### Общий отчёт

Общий отчёт содержит информацию о положительных, отрицательных, нейтральных ответах в абсолютном значении и в процентах и форс-мажорных ситуациях в рамках всей компании.

### Общий упрощённый отчёт

Общий упрощённый отчёт содержит информацию о положительных и отрицательных ответах и сводный показатель. Пригоден для малого бизнеса с 1-2 точками продаж.

| Поле              | Что означает  | Как вычисляется технически  |
|-------------------|---|---|
| [зелёная кнопка]  | Положительные ответы  | Абсолютное число нажатий зелёной кнопки   |
| [красная кнопка]  | Отрицательные ответы  | Абсолютное число нажатий красной кнопки   |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов  | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной и красной кнопок |
| ИЭЛ               | Упрощённый вариант Индекса Эмоциональной Лояльности. Характеризует эмоциональную лояльность клиентов. Является адаптированным для ритейла и сферы услуг показателем Net Promoter Score. Используется в качестве одного из KPI клиентской составляющей ССП. Вычисляется как доля положительных оценок минус доля негативных оценок. <a href="#">Подробнее об ИЭЛ</a> | Разница числа нажатий зелёной и красной кнопок                                  |

## Отчёт по POS

Отчёт по POS содержит информацию о положительных, отрицательных, нейтральных ответах в абсолютном значении и в процентах и форс-мажорных ситуациях с разбивкой по точкам продаж – POS. Отчёт в целом идентичен отчёту Общий и отличается от него дополнительным столбцом **POS**.

| Поле              | Что означает  | Как вычисляется технически   |
|-------------------|---|--|
| POS               | Точка продаж, в которой проводится опрос  | –  |
| [зелёная кнопка]  | Положительные ответы  | Абсолютное число нажатий зелёной кнопки  |
| [красная кнопка]  | Отрицательные ответы  | Абсолютное число нажатий красной кнопки  |
| [серая кнопка]    | Нейтральные ответы, «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Абсолютное число нажатий серой кнопки  |
| Форс-мажор        | Число форс-мажорных ситуаций  | Абсолютное число нажатий Кнопки Продавца в режиме Форс-мажор                           |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов  | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[красная кнопка] | Доля отрицательных ответов  | Отношение числа нажатий красной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[серая кнопка]   | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок   |
| ИЭЛ               | Упрощённый вариант Индекса Эмоциональной Лояльности. Характеризует эмоциональную лояльность клиентов. Является адаптированным для ритейла и сферы услуг показателем Net Promoter Score. Используется в качестве одного из KPI клиентской составляющей ССП. Вычисляется как доля положительных оценок минус доля негативных оценок. <a href="#">Подробнее об ИЭЛ</a> | Разница числа нажатий зелёной и красной кнопок   |

## Отчёт по сотрудникам

Отчёт по сотрудникам содержит информацию о положительных, отрицательных, нейтральных ответах в абсолютном значении и в процентах и форс-мажорных ситуациях с разбивкой по сотрудникам и точкам продаж. Отчёт в целом идентичен Отчёту по POS и отличается от него дополнительным столбцом **Сотрудник**.

| Поле      | Что означает                             | Как вычисляется технически |
|-----------|--|----------------------------|
| POS       | Точка продаж, в которой проводится опрос | –                          |
| Сотрудник | Сотрудник, работа которого оценивается   | –                          |

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| [зелёная кнопка]  | Положительные ответы  | Абсолютное число нажатий зелёной кнопки  |
| [красная кнопка]  | Отрицательные ответы  | Абсолютное число нажатий красной кнопки  |
| [серая кнопка]    | Нейтральные ответы, «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Абсолютное число нажатий серой кнопки  |
| Форс-мажор        | Число форс-мажорных ситуаций  | Абсолютное число нажатий Кнопки Продавца в режиме Форс-мажор                           |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов  | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[красная кнопка] | Доля отрицательных ответов  | Отношение числа нажатий красной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок |
| %[серая кнопка]   | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.   | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок   |
| ИЭЛ               | Упрощённый вариант Индекса Эмоциональной Лояльности. Характеризует эмоциональную лояльность клиентов. Является адаптированным для ритейла и сферы услуг показателем Net Promoter Score. Используется в качестве одного из KPI клиентской составляющей ССП. Вычисляется как доля положительных оценок минус доля негативных оценок. <a href="#">Подробнее об ИЭЛ</a> | Разница числа нажатий зелёной и красной кнопок   |

## Отчёт по методу разрешённого окна

Отчёт, специально спроектированный для управления по KPI по Методу разрешённого окна. Включает в себя две таблицы: в разбивке по сотрудникам и по точкам продаж. Отчёт содержит информацию о количестве опросов, ответах клиентов, форс-мажорных обстоятельствах и сводные показатели ИНК@Персонал и ИНК@Офис. Для корректного использования Отчёта по методу разрешённого окна настоятельно рекомендуется ознакомиться с описанием [Метода разрешённого окна](#) и [Ключевых Показателей Качества Обслуживания](#).

### Фильтры Отчёта по методу разрешённого окна

Размер окна

Размер окна (в секундах):

Задаёт отрезок времени, в течение которого клиент может ответить на вопрос. Начало временного отрезка – нажатие сотрудником Кнопки продавца в режиме Кнопки опроса или соответствующее событие в учётной, кассовой или CRM-системе, интегрированной с Кнопкой Лояльности.

## Поправочный коэффициент для расчёта ИНК

Поправочный коэффициент для расчета ИНК:

Задаёт поправочный коэффициент для показателя Отказы при расчёте Ключевых Показателей Качества Обслуживания. При выполнении методики ProLAN отказ от ответа рассматривается как негатив (разновидность отрицательного ответа). Чтобы исключить из расчёта случаи отказов, вызванные другими причинами (клиент был невнимателен, спешил и т.п.), к отказам применяется поправочный коэффициент  $\leq 1$ .

### Таблица в разбивке по сотрудникам

| Поле             | Что означает   | Как вычисляется технически   |
|------------------|--|--|
| POS              | Точка продаж, в которой проводится опрос   | –  |
| Сотрудник        | Сотрудник, работа которого оценивается   | –  |
| ИНК              | ИНК@Персонал или ИНК@Офис. ИНК@Персонал – Индекс недовольства клиентов качеством работы персонала передней линии. Характеризует качество работы персонала глазами клиентов. Используется для управления персоналом по KPI. ИНК@Офис – Индекс недовольства клиентов организацией работы офиса и качеством бизнес-процессов. Характеризует качество бизнес-процессов и привлекательность офиса глазами клиентов. Используется в качестве одного из KPI внутренних бизнес-процессов ССП (Системы Сбалансированных Показателей). <a href="#">Подробнее об ИНК@Персонал</a> | Отношение суммы числа нажатий красной кнопки и числа Отказов к числу опросов. Число Отказов берётся с поправочным коэффициентом.                   |
| Опросов всего    | Число актов оценки качества обслуживания   | Число нажатий Кнопки продавца в режиме Кнопки опроса или соответствующих событий в учётной, кассовой или CRM-системе, принимаемых за начало опроса |
| [зелёная кнопка] | Положительные ответы   | Абсолютное число нажатий зелёной кнопки, за исключением ответов вне «окна»   |
| [красная кнопка] | Отрицательные ответы   | Абсолютное число нажатий красной кнопки, за исключением ответов вне «окна»   |
| [серая кнопка]   | Ответы «Затрудняюсь ответить»  | Абсолютное число нажатий серой кнопки, за исключением ответов вне «окна»   |
| Отказы           | Число актов оценки качества обслуживания, в которых клиент воздержался от ответа в отведённое время  | Число нажатий Кнопки продавца в режиме Кнопки опроса минус сумма нажатий красной, зелёной и серой кнопок, за исключением ответов вне «окна»        |

|                   |  |  |
|-------------------|--|--|
| Ответы вне «окна» | Ответы, данные вне отведённого для ответа времени. Необходимо для контроля процесса оценки качества обслуживания | Число нажатий зелёной, красной и серой кнопок вне установленного времени («окна») после совершения действия, принимаемого за начало опроса (см. «Опросов всего») |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов   | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %[красная кнопка] | Доля отрицательных ответов   | Отношение числа нажатий красной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %[серая кнопка]   | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.                                | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %Отказы           | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.                                | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| Форс-мажор        | Число форс-мажорных ситуаций   | Абсолютное число нажатий Кнопки Продавца в режиме Форс-мажор   |

**Таблица в разбивке по точкам продаж**

| Поле             | Что означает   | Как вычисляется технически   |
|------------------|--|--|
| POS              | Точка продаж, в которой проводится опрос   | –  |
| ИНК              | ИНК@Персонал или ИНК@Офис. ИНК@Персонал – Индекс недовольства клиентов качеством работы персонала передней линии. Характеризует качество работы персонала глазами клиентов. Используется для управления персоналом по KPI. ИНК@Офис – Индекс недовольства клиентов организацией работы офиса и качеством бизнес-процессов. Характеризует качество бизнес-процессов и привлекательность офиса глазами клиентов. Используется в качестве одного из KPI внутренних бизнес-процессов ССП (Системы Сбалансированных Показателей). <a href="#">Подробнее об ИНК@Персонал</a> | Отношение суммы числа нажатий красной кнопки и числа Отказов к числу опросов. Число Отказов берётся с поправочным коэффициентом.                   |
| Опросов всего    | Число актов оценки качества обслуживания   | Число нажатий Кнопки продавца в режиме Кнопки опроса или соответствующих событий в учётной, кассовой или CRM-системе, принимаемых за начало опроса |
| [зелёная кнопка] | Положительные ответы   | Абсолютное число нажатий зелёной   |

|                   |  |  |
|-------------------|--|--|
|                   |  | кнопки, за исключением ответов вне «окна»  |
| [красная кнопка]  | Отрицательные ответы   | Абсолютное число нажатий красной кнопки, за исключением ответов вне «окна»   |
| [серая кнопка]    | Ответы «Затрудняюсь ответить»  | Абсолютное число нажатий серой кнопки, за исключением ответов вне «окна»   |
| Отказы            | Число актов оценки качества обслуживания, в которых клиент воздержался от ответа в отведённое время              | Число нажатий Кнопки продавца в режиме Кнопки опроса минус сумма нажатий красной, зелёной и серой кнопок, за исключением ответов вне «окна»                      |
| Ответы вне «окна» | Ответы, данные вне отведённого для ответа времени. Необходимо для контроля процесса оценки качества обслуживания | Число нажатий зелёной, красной и серой кнопок вне установленного времени («окна») после совершения действия, принимаемого за начало опроса (см. «Опросов всего») |
| %[зелёная кнопка] | Доля положительных ответов   | Отношение числа нажатий зелёной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %[красная кнопка] | Доля отрицательных ответов   | Отношение числа нажатий красной кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %[серая кнопка]   | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.                                | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| %Отказы           | Доля нейтральных ответов, ответов «Затрудняюсь ответить», «Не определился» и т.п.                                | Отношение числа нажатий серой кнопки к сумме нажатий зелёной, красной и серой кнопок. Ответы вне «окна» не учитываются   |
| Форс-мажор        | Число форс-мажорных ситуаций   | Абсолютное число нажатий Кнопки Продавца в режиме Форс-мажор   |

## 7. Управление опросами

Управление опросами доступно пользователям с ролью **Администратор**.

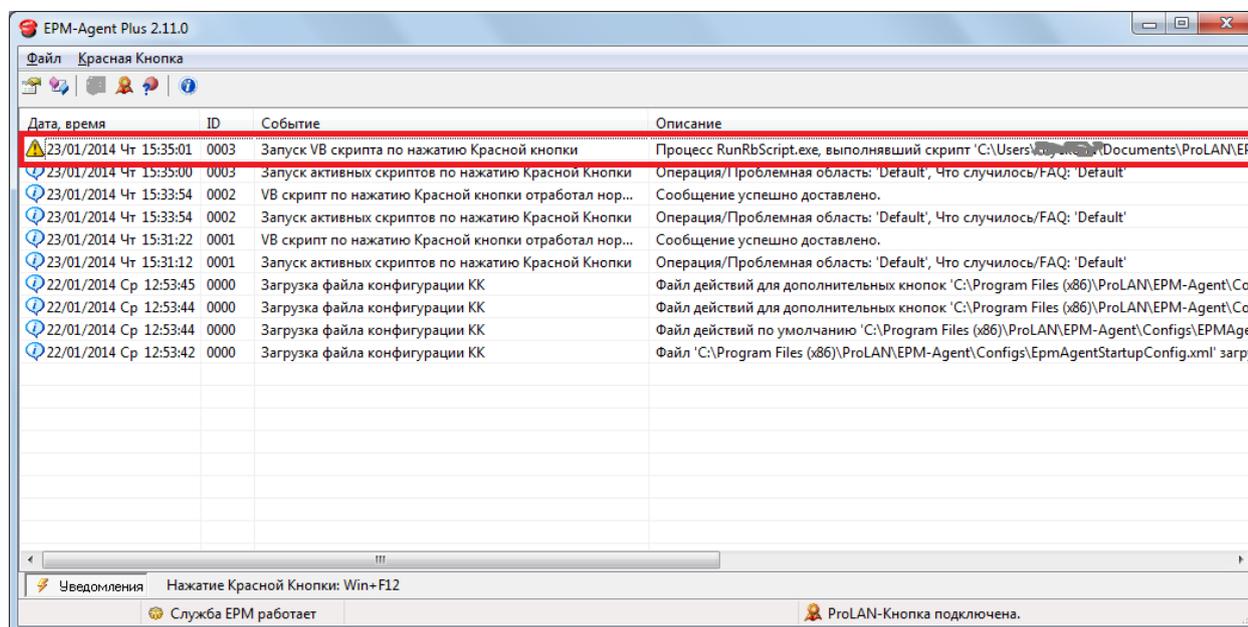
### Архивные опросы

Опросы, потерявшие актуальность, перемещаются в архивные. Опросы, перемещённые в архив, по-прежнему доступны для просмотра, но не могут принимать новые данные.

Чтобы переместить опрос в архивные, поставьте галочку у нужного опроса в **Списке доступных опросов**, выберите **Поместить в архив** и нажмите **Выполнить**.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ...ный, зеленый, серый)  | <input type="checkbox"/>            |
| ...рая, форс-мажор), 3 отчета (Общий, Отчет по Отчет по сотрудникам) | <input checked="" type="checkbox"/> |

Перед перемещением опроса в архив, убедитесь, что все Концентраторы данных в точках продаж, перенастроены на другие опросы. При попытке отправить сообщение о нажатии кнопки в архивный опрос, на Концентраторе данных будет сгенерировано сообщение об ошибке. Сообщение об ошибке доступно в логе и в главном окне программы EPM-Agent Plus на Концентраторе данных.



Чтобы переместить опрос обратно в активные, поставьте галочку возле нужного опроса в списке **Архивные опросы**, выберите **Поместить в активные** и нажмите кнопку **Выполнить**.

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ...зеленый, серый + форсмажор)                               | <input type="checkbox"/>            |
| ...рая, кнопка продавца), 1 отчет (По инициативе сотрудника) | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Удаление опроса

Чтобы удалить опрос, поставьте галочку возле нужного опроса в списке **Архивные опросы**, выберите **Удалить** и нажмите кнопку **Выполнить**. Удалить можно только архивный опрос.

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| и, зеленый, серый + форсмажор)                                | <input type="checkbox"/>            |
| , серая, кнопка продавца), 1 отчет (По инициативе сотрудника) | <input checked="" type="checkbox"/> |

Удалить

## 8. Настройка Концентратора данных

Чтобы информация об ответах клиентах была видна в отчётах опроса, необходимо установить кнопочные или планшетные пульты и настроить Концентраторы данных на отправку сообщений в конкретный опрос.

Концентратор данных – это компьютер, установленный в точке продаж. Он собирает информацию с кнопок и кнопочных пультов точки продаж и передаёт её в SaaS: Loyalty Reporter. В каждой точке продаж должен быть, как минимум, один Концентратор данных (**КД**), к которому подключаются кнопки и кнопочные пульты. С КД также взаимодействуют планшетные пульты.

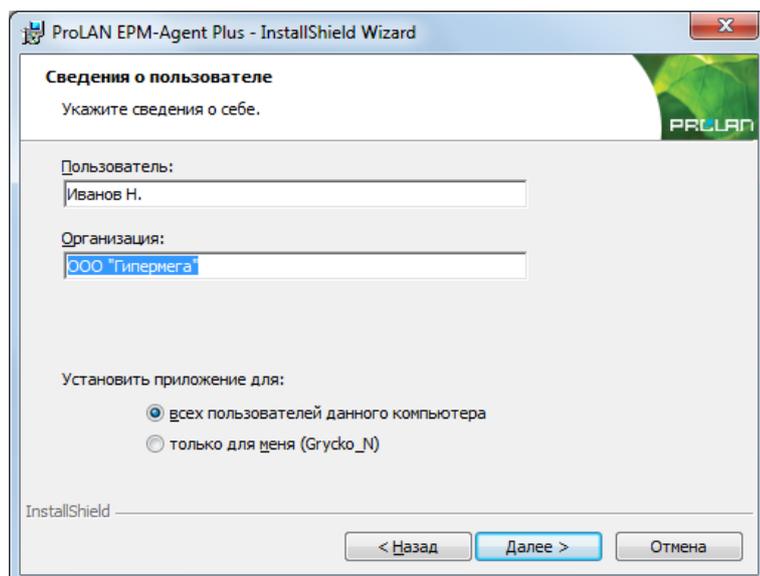
Настройка Концентратора данных состоит из нескольких шагов:

- a) установка и настройка EPM-Agent Plus
- b) подключение кнопок и кнопочных пультов
- c) настройка планшетных пультов
- d) настройка отправки сообщений в SaaS: Loyalty Reporter

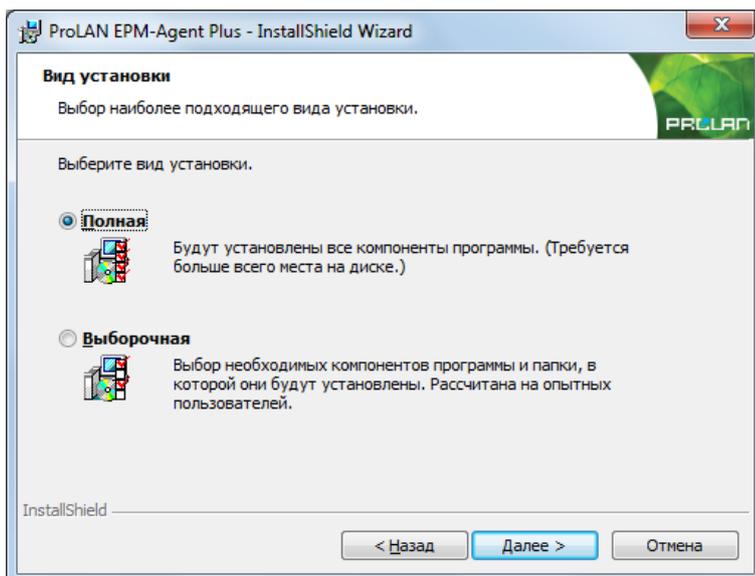
### Установка и настройка EPM-Agent Plus

На каждый Концентратор данных нужно установить программный агент EPM-Agent Plus.

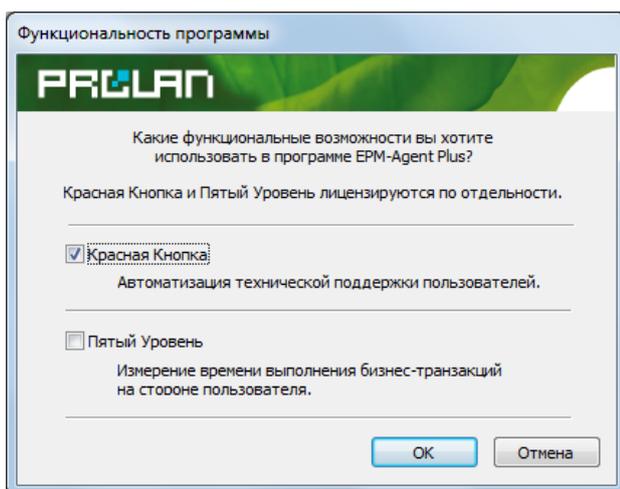
Скачайте дистрибутив EPM-Agent Plus по ссылке: <http://www.prolan.ru/files/freetools/ProLAN%20EPM-Agent%20Plus.exe>. Запустите файл, выберите язык (доступны английский и русский) и следуйте инструкциям на экране. Когда будет предложено ввести сведения о пользователе, введите свои фамилию и имя и название компании.



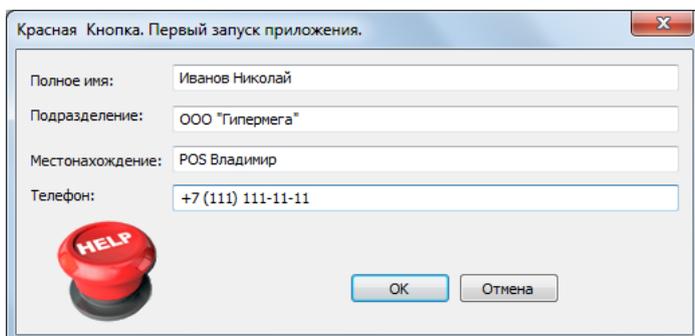
Вид установки. Рекомендуется выбрать **Полную установку**.



Запустите программу через меню Windows (кнопка «Пуск»): **Пуск → Все программы → ProLAN → EPM-Agent → ProLAN EPM-Agent Plus**. При первом запуске появится окно выбора функциональности: *Красная Кнопка* или *Пятый Уровень*. Выберите **Красная Кнопка** и нажмите **ОК**.



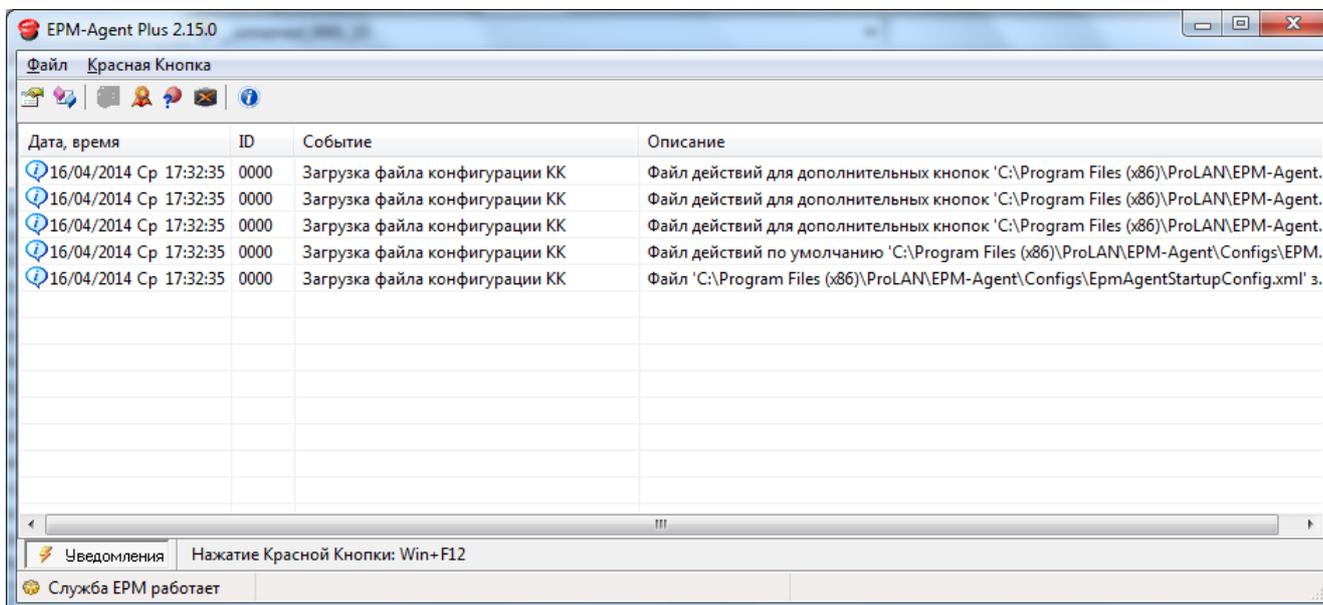
Заполните данные о пользователе компьютера. Программа запрашивает данные из Active Directory (имя компьютера = Display name и подразделение пользователя = Department), вы можете изменить или дополнить их, а также отредактировать позднее в настройках программы.



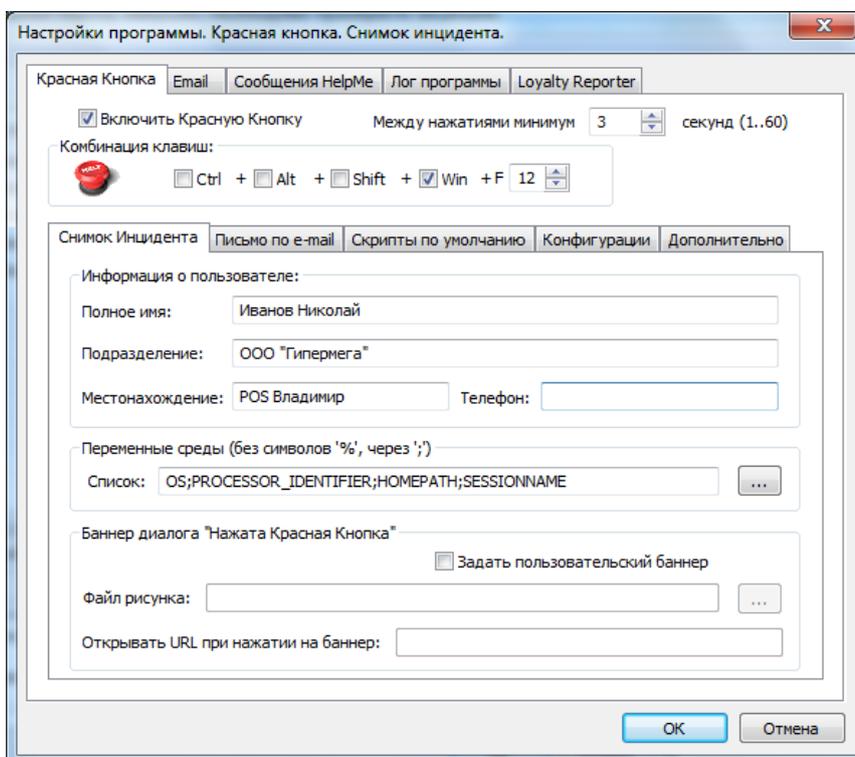
Нажмите **ОК**. Окно скроется, а в области уведомлений панели задач в правом нижнем углу экрана появится значок .

**Примечание.** В дальнейшем программа будет запускаться автоматически при входе в компьютер.

Чтобы продолжить настройку, откройте EPM-Agent, два раза кликнув на значке  в панели задач.



Нажмите значок **Настройки программы** . Откроется окно настроек.



Укажите значение параметра **Между нажатиями минимум**. Этот параметр задаёт время блокировки кнопок после нажатия. Сигналы от заблокированной кнопки не принимаются до истечения срока блокировки. Вы можете установить любое значение времени блокировки от 1 до 60 секунд, значение по умолчанию – 1 секунда. Параметр нужен для устранения дребезга и повторных нажатий. Например,

если вы установите время блокировки 3 секунды, то все нажатия в течение 3 секунд после первого будут проигнорированы.

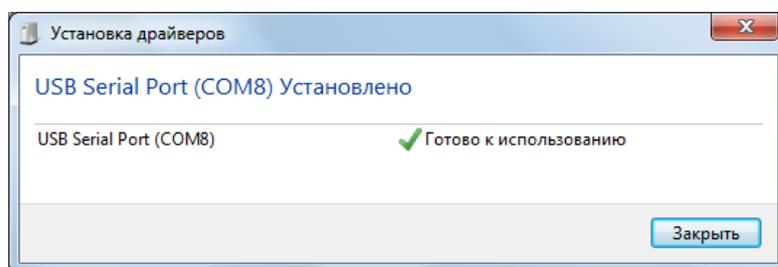
**Примечание.** «Лишние» нажатия могут отсекаются как при отправке информации в SaaS: Loyalty Reporter, так и при формировании отчёта в SaaS: Loyalty Reporter. Важно понимать, что в первом случае информация не будет передана в базу (т.е. навсегда потеряна), во втором – будет записана в базу, но не отразится в конкретном отчёте. Чтобы увидеть эту информацию, измените сценарий отчёта, отказавшись от блокировки или уменьшив её продолжительность.

## Подключение кнопок и кнопочных пультов

Подробно установка и настройка кнопок и пультов в программе EPM-Agent Plus описана в документе **«Красная Кнопка. Установка и настройка базового функционала»**.

Кнопки и кнопочные пульты разделяются по типам:

- **USB-кнопка ProLAN-101.** Подключите кнопку к Концентратору данных по USB, драйверы не требуются.
- **USB-пульт ProLAN-202.** Подключите пульт к Концентратору данных по USB. Обычно драйвер устройства устанавливается автоматически при первом подключении кнопочного пульта к Концентратору данных. Если этого не произошло, загрузите и установите соответствующий драйвер [отсюда](#). На момент написания руководства актуальная версия драйвера – [FTDI CDM 2.08.30 WHQL Certified](#).



**Примечание.** Номер COM-порта назначается системой и может быть любым

- **Беспроводные пульты ProLAN-301, беспроводная кнопка ProLAN-102.** Подключите к Концентратору данных модуль беспроводного ввода ProLAN-501 или ProLAN-505 (по USB). Для подключения модуля беспроводного ввода ProLAN-505 используется переходник COM-USB (входит в комплект). Если драйвер для ProLAN-501 не установился автоматически, воспользуйтесь драйвером [FTDI CDM 2.08.30 WHQL Certified](#) от [FTDI](#).
- **Проводной пульт ProLAN-201.** Подключите пульт (пульты) ProLAN-201 к модулю дискретного ввода ProLAN-502. Подключите модуль дискретного ввода ProLAN-502 к Концентратору данных (по USB). Установите драйверы устройств, используя CD (входит в комплект поставки).

В **Настройках программы** EPM-Agent Plus откройте закладку **Красная Кнопка. Дополнительно**. Каждая отдельная кнопка и каждая кнопка кнопочного пульта регистрируются по отдельности.



- В поле **Применение** выберите **Кнопка лояльности** или **Кнопка лояльности с кнопкой продавца**.
- В поле **Пульт/Сотрудник** укажите имя пульта, кнопки которого вы настраиваете. Имя пульта может содержать идентификатор сотрудника (например, **Иванов**), быть обезличенным (например, **Пульт 1**), или содержать комбинацию идентификатора сотрудника и оборудования (например, **Иванов@Пульт 1**).

**Важно.** Корректное заполнение поля **Пульт/Сотрудник** необходимо для получения корректных отчётов об оценке работы персонала клиентами.

- В поле **Имя/псевдоним кнопки** для **Нажатия кнопки** введите одно из допустимых значений: **1, 2, 3, 4** или **5**.

| Кнопка          | Имя/псевдоним кнопки |
|-----------------|----------------------|
| Зелёная         | 1                    |
| Красная         | 2                    |
| Серая           | 3                    |
| Форс-мажор      | 4                    |
| Кнопка Продавца | 5                    |

- В поле **Тег файла конфигурации** при **нажатии кнопки** введите **lr**. По тэгам файла конфигурации программа определяет, какой сценарий следует использовать при обработке сигнала для данной кнопки. **lr** означает, что сообщение о нажатии кнопки будет отправлено в SaaS: Loyalty Reporter.
- Опция **Передавать сигнал на связанный пульт**. Может быть включена, только если описывается Кнопка Продавца (псевдоним 5) и кнопка входит в состав единого «логического» пульта вместе с Планшетным пультом Лайт, имеющим такое же значение поля **Пульт/Сотрудник**. При нажатии

Кнопки продавца, программа EPM-Agent Plus будет передавать на ППЛ сигнал, инициирующий начало ожидания ответа от клиента (режим «По требованию»).

- Поле **Имя/псевдоним кнопки для Удержания кнопки** доступно только для кнопок/пультов типа ProLAN-102, ProLAN-301 и ProLAN-502 и используется для тех случаев, когда одна физическая кнопка, находящаяся у продавца, используется как две логические. При нажатии, такая кнопка может действовать как Кнопка Продавца (псевдоним 5), а при удержании – как кнопка Форс-мажор (псевдоним 4). Для этого случая введите в это поле значение **4**.
- Для описанного выше случая, в поле **Тег файла конфигурации для Удержания кнопки** введите значение **lr**.
- В списке **Выберите тип интерфейса кнопки** выберите модель кнопки или кнопочного пульта, которую вы сейчас настраиваете.

При выборе в списке конкретного типа интерфейса, в нижней части диалога **Дополнительная Кнопка**, на закладке **Параметры**, появляется набор элементов управления, связанный с выбранным типом интерфейса. Различные наборы параметров для всех типов интерфейса кнопок подробно описаны в документе «Красная Кнопка. Установка и настройка базового функционала».

Если выбран интерфейс «Комбинация клавиш компьютера», то в диалоге показывается следующий набор параметров:

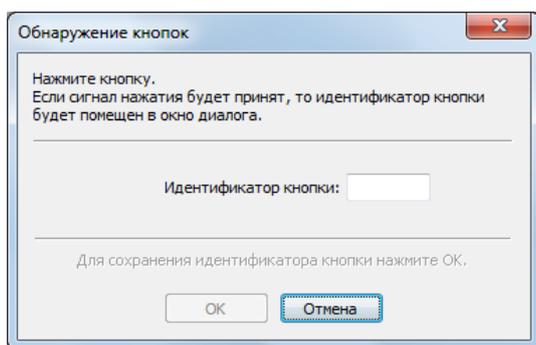
**Важно.** Для USB-кнопки **ProLAN-101** выберите «Комбинация клавиш компьютера», задайте комбинацию клавиш **Win+F12**. К Концентратору данных может быть подключена только одна USB-кнопка ProLAN-101.

Задайте комбинацию клавиш модификаторов (Ctrl, Alt, Shift, Win) и буквенно-цифровой или функциональной клавиши и выпадающего списка.

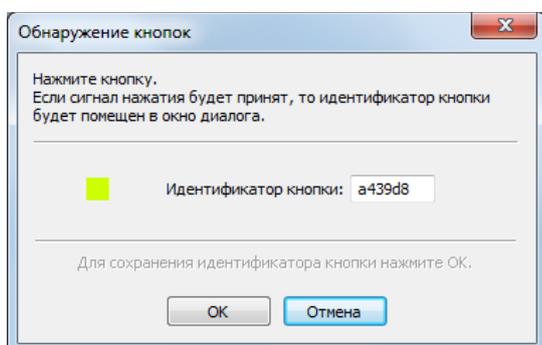
Для всех остальных типов интерфейса набор параметров интерфейса примерно одинаков, т.к. основан на использовании виртуального или реального COM-порта для модуля ввода.

- В выпадающем списке **COM-порт** выберите виртуальный COM-порт, к которому подключён беспроводный модуль ввода данных, например **COM7**.
- Параметры **Скорости порта, Паритета и Выравнивания, Таймаута** (если он есть) не изменяйте без необходимости.
- Параметр **Идентификатор модуля**, для типов интерфейсов ProLAN-502 и ProLAN-202 по умолчанию устанавливается в **1**. Если модули этого типа не объединяются в группы (кластеры), то это значение менять не надо.

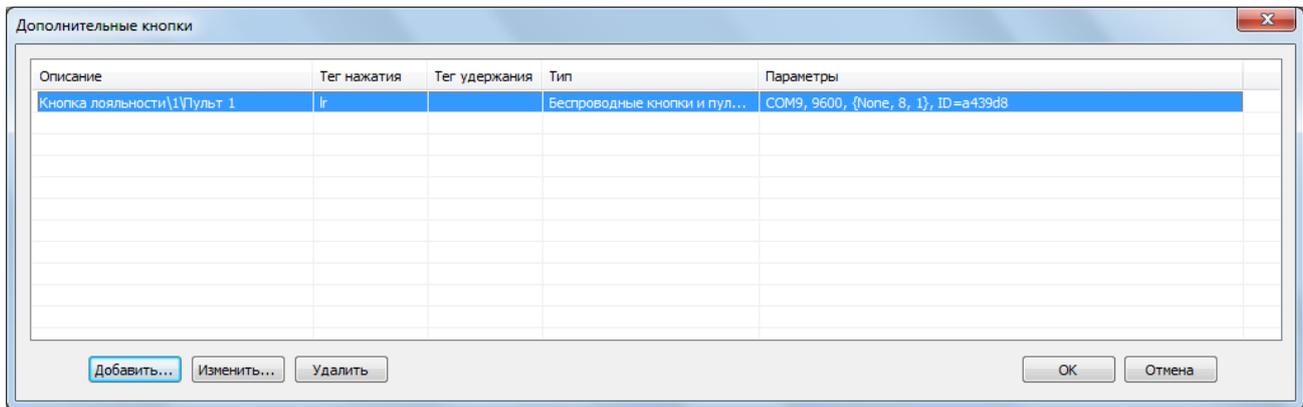
Параметр, идентифицирующий кнопку, в зависимости от типа интерфейса, это может быть **Канал, Идентификатор кнопки** или **ID кнопки**, Вы можете ввести вручную, если знаете его точное значение. Более простым способом для его задания, и одновременной проверки работы кнопки, является режим автоматического определения идентификатора. Нажмите в диалоге кнопку **Определить**. Откроется диалог обнаружения кнопок. Убедитесь ещё раз, что кнопка или кнопочный пульт подключены к компьютеру, для беспроводных устройств – что модуль ввода подключён к компьютеру, а кнопки и кнопочные пульты находятся в зоне досягаемости.



Нажмите на ту кнопку, которую вы хотите зарегистрировать под сделанным описанием. Например, вы описали кнопку с именем «1». Ему нужно сопоставить зелёную кнопку. Нажимаете зелёную кнопку на пульте. В случае успеха вы увидите мигающий цветной квадратик, и в поле **Идентификатор кнопки** появится число. Кнопка обнаружена, нажмите **ОК**.



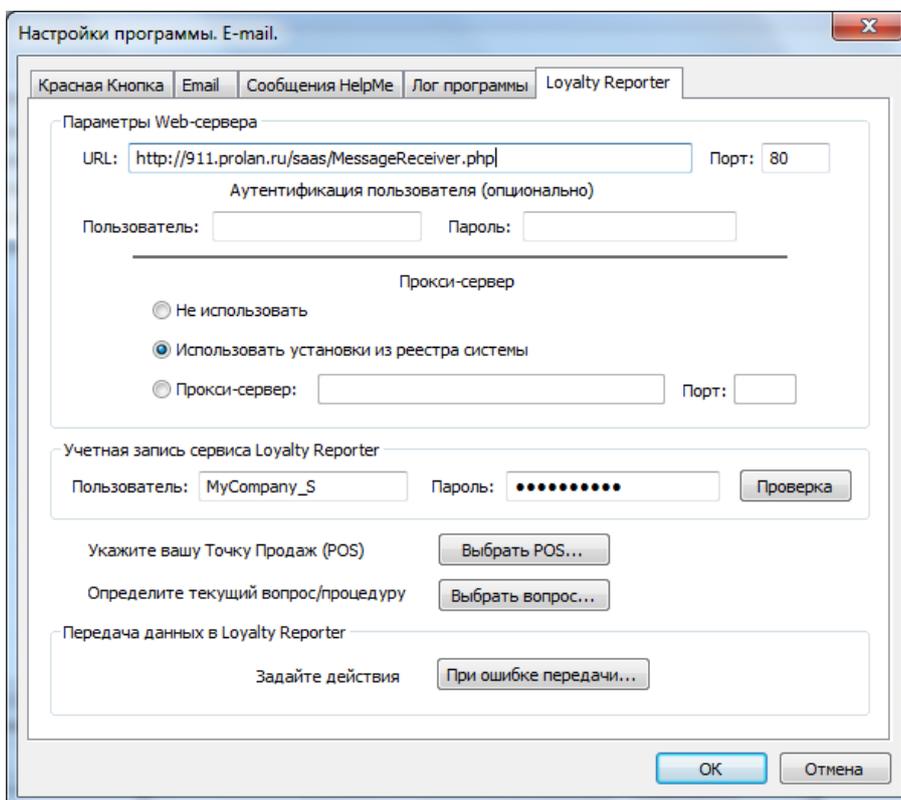
Нажмите **ОК** в окне **Дополнительная кнопка**. Окно закроется, а в окне **Дополнительные кнопки** появится запись о новой кнопке.



Настройте таким же образом все отдельные кнопки и кнопки кнопочных пультов, подключённые к этому Концентратору данных.

### Настройка отправки сообщений в SaaS: Loyalty Reporter

В настройках программы EPM-Agent Plus откройте закладку **Loyalty Reporter**.



Настройки диалога определяют, во-первых, куда и кто отправляет информацию, во-вторых, к какому опросу и к какой точке продаж привязаны нажатия кнопок на всех кнопочных пультах, подключённых к этому Концентратору данных.

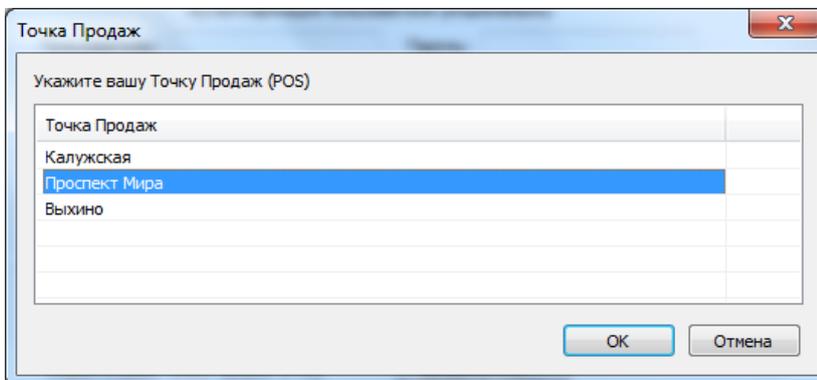
**Примечание.** Все кнопочные пульта, подключённые к одному Концентратору данных, отвечают на **ОДИН** вопрос. Если вы хотите, чтобы разные кнопочные пульта «задавали» разные вопросы, подключите кнопочные пульта к разным Концентраторам данных. Планшетные Пульта Лайт могут отвечать на различные вопросы, в том числе и отличающиеся от текущего вопроса для кнопочных

пультов.

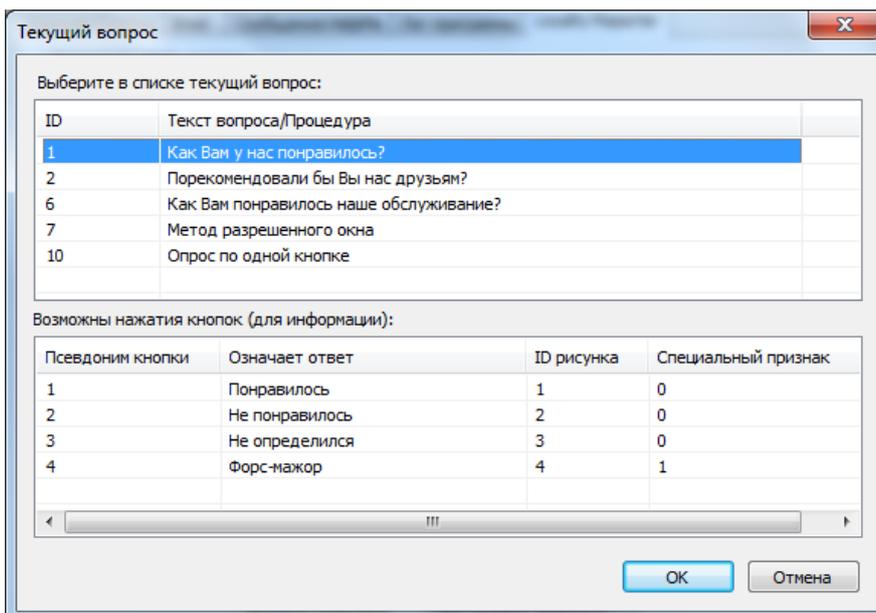
В поле **HTTP URL** укажите адрес, по которому SaaS: Loyalty Reporter будет принимать сообщения от Концентратора данных: <http://911.prolan.ru/saas/MessageReceiver.php>. В поле **Порт** укажите номер порта: 80.

В полях **Пользователь** и **Пароль** группы элементов **Учетная запись сервиса Loyalty Reporter** введите логин и пароль пользователя, от имени которого будут отправляться сообщения. Пользователь должен принадлежать к роли **Поставщик данных** (см. данное руководство, п.2). Нажмите кнопку **Проверка**. Программа выполнит проверку правильности ввода параметров доступа к Web-сервису и прав учетной записи. В случае успеха, будет показано сообщение: **Проверка прошла успешно**. В противном случае будет показано сообщение с причиной ошибки, например: **Отказ в авторизации**.

Укажите вашу точку продаж, нажав кнопку **Выбрать POS...** Выполняйте эту операцию после настройки параметров проверки доступа к сервису. Выбор производится в диалоге, показанном на рисунке.



Определите текущий вопрос, нажав кнопку **Выбрать вопрос...** Выполняйте эту операцию после настройки параметров проверки доступа к сервису.



При выборе строки вопроса в списке (в верхней части окна диалога), в нижней части диалога показывается список допустимых вариантов ответа на вопрос. При описании параметров кнопок

пультов, нажатие которых необходимо передавать в SaaS: Loyalty Reporter их псевдонимы должны в точности соответствовать псевдонимам вариантов ответов на текущий вопрос.

**Примечание.** Точки продаж и опросы создаются в SaaS:Loyalty Reporter. См. пп.4,5 данного руководства.

Нажмите кнопку **При ошибке отправки**.

При ошибке отправки

Настройте параметры действий при возникновении ошибки при отсылке сообщения о нажатии дополнительной кнопки.

При ошибке отсылки:

Число попыток перепосылки сообщения: 3 0..5

Пауза между попытками (сек): 10 10..60

Если перепосылки не привели к успеху, то отправить письмо по e-mail

Параметры отправки почты через SMTP сервер:

E-mail адрес получателя: email@example.com

IP-адрес или имя SMTP сервера: mail.example.com

Порт: 25  Безопасное соединение (SSL)

Отправитель: info@example.com

Проверка подлинности пользователя

Учетная запись: info@example.com Пароль: [masked]

OK Отмена

Здесь вы можете настроить действия при ошибке отправки сообщения о нажатой кнопке лояльности в SaaS: Loyalty Reporter. Число попыток и пауза между посылками используются в случае временной недоступности веб-сервера (например, отсутствие доступа в интернет). Вы можете включить опцию **Если перепосылки не привели к успеху, то отправлять письмо по e-mail**. Письмо будет отправляться также и в случае, когда Web-сервер не принимает сообщение по причине некорректных данных: неправильное имя пользователя или пароль, несуществующая точка продаж, неправильный или не активный вопрос, недопустимый вариант ответа на вопрос и т.п.

Настройте параметры отправки письма и нажмите **OK**.

Настройка Концентратора данных завершена. Если у вас несколько точек продаж или несколько Концентраторов данных в одной точке продаж, выполните эти действия **для каждого Концентратора данных**.