

**Система оценки
качества обслуживания
клиентов
Elank.**

Оглавление:

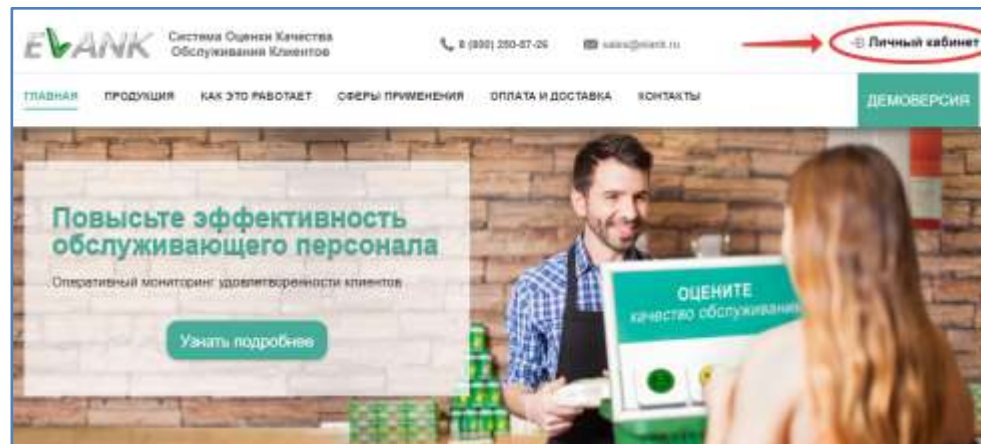
1. Комплект поставки
2. Создание личного кабинета на сайте
3. Создание объектов установки
4. Подключение оборудования
5. Первый запуск клиентской программы
6. Переустановка программы на другой компьютер
7. Работа с личным кабинетом
 - 7.1.Профиль
 - 7.2.Создание нового объекта из личного кабинета
 - 7.3. Активирование, редактирование, удаление объектов
 - 7.4.Восстановление удаленных объектов
8. Просмотр графиков

1. Комплект Поставки

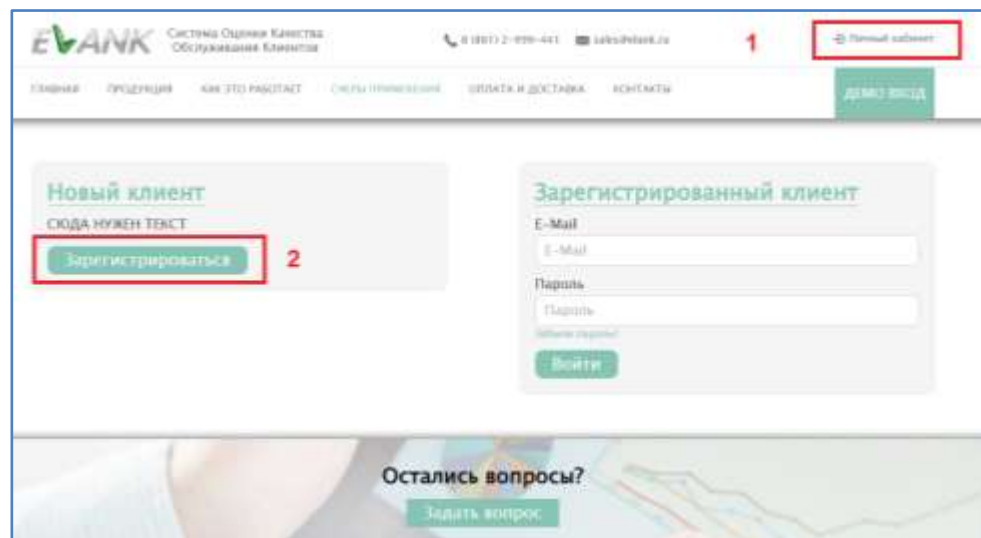
1. Блок приема сигналов
2. Блок питания приемного устройства
3. Кабель для подключения к COM порту
4. Адаптер USB-COM
5. Различные варианты кнопок Elank в зависимости от Вашего комплекта

2. Создание личного кабинета на сайте.

Для начала работы с программой необходимо зарегистрироваться на сайте. Для этого откройте браузер на странице <http://elank.ru> и нажмите на «Личный кабинет»



На следующей странице выберите раздел «Новый клиент» и нажмите «Зарегистрироваться»:



В появившемся окне, заполните все необходимые поля.

Регистрация
Если Вы уже зарегистрированы, перейдите на страницу «Личный кабинет».

Данные организации

Наименование организации
Сфера деятельности
ИНН организации

Контактная информация

Эл. почта
Телефон компании
Дополнительный телефон

Ваши данные

Имя
Страна
Почта
Наименование бренда
Адрес
Код устройства
Код устройства

Ваш пароль

Пароль
Подтверждение пароля

Продолжить

В поле «Код устройства» нужно ввести код, полученный при покупке устройства. Если Вы приобрели несколько устройств, введите любой один код. Остальные коды Вы сможете активировать в своем профиле.

Для завершения процесса регистрации необходимо согласиться с условиями использования ПО и нажать «Продолжить».

Мы выслали Вам письмо со ссылкой для активации аккаунта.
Пожалуйста, проверьте свою почту.
Если Вы не получили письмо в течение пяти минут, возможно, оно было распознано используемым вами почтовым сервисом как спам.
Пожалуйста, проверьте содержимое корзины для спама.

Проверьте свою почту и активируйте личный кабинет, перейдя по ссылке, указанной в письме.

Регистрация на сайте Elank
Elank «elank@elank.ru»
Почта
сегодня, 10:10

Добрый день. Для завершения регистрации на сайте Elank.ru, перейдите по ссылке ниже. Ссылка активна в течение суток.
Если же вы не регистрировались на нашем сайте, то просто проигнорируйте это письмо.
[Активировать аккаунт](#)

EVANK Система Оценки Качества Обслуживания Клиентов
8 (800) 252-67-28
elank@elank.ru
Личный кабинет
Поддержка

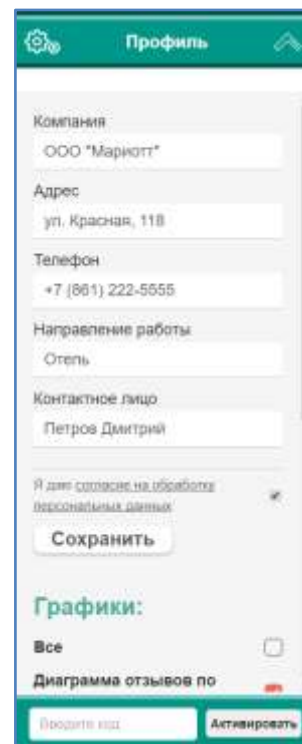
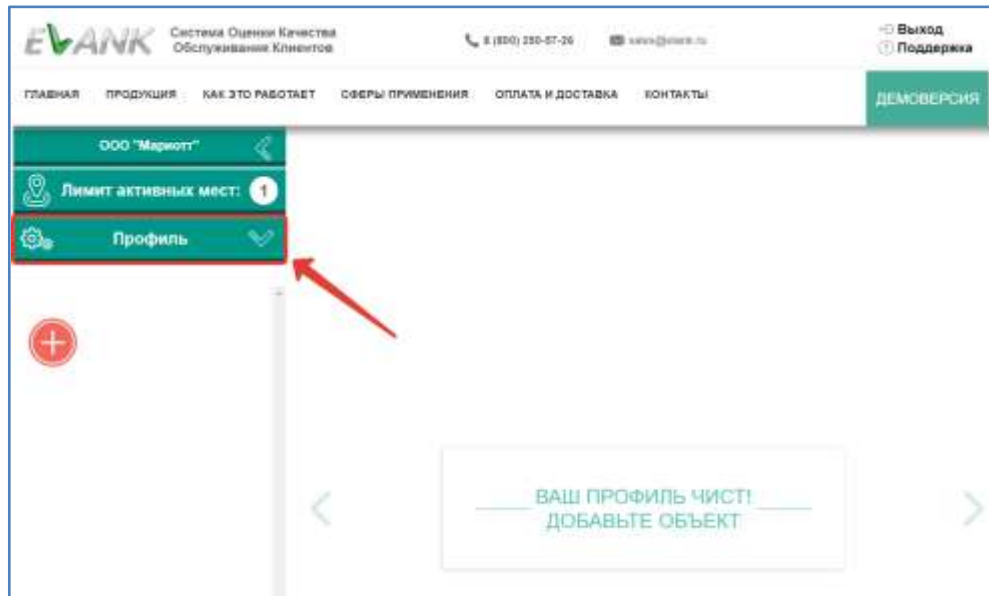
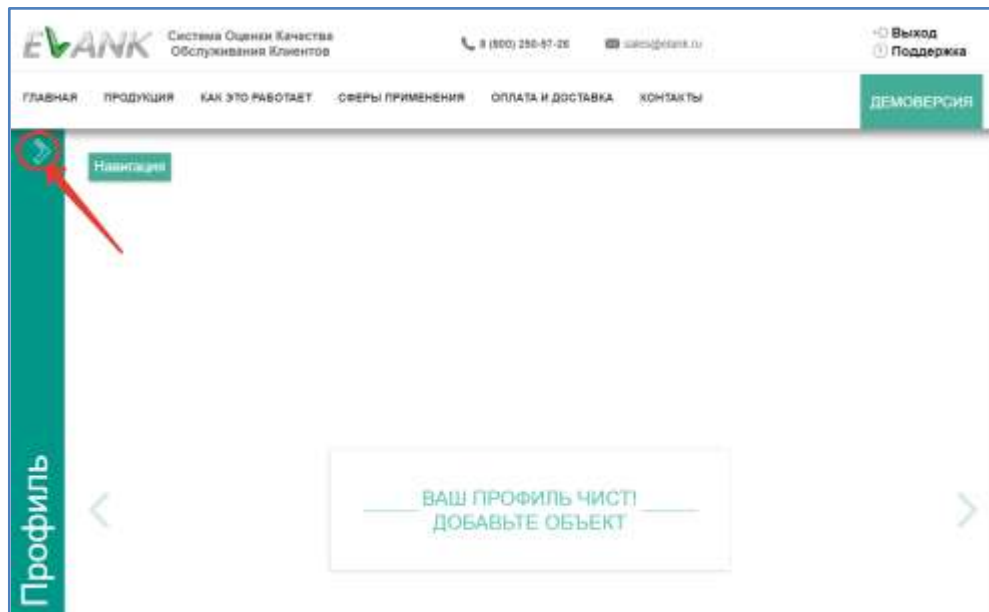
ГЛАВНАЯ ПРОДУКЦИЯ КАК ЭТО РАБОТАЕТ СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ОПЛАТА И ДОСТАВКА КОНТАКТЫ
ДЕМО-ВЕРСИЯ

Ваша учетная запись создана!
Продолжить

Нажав на кнопку «Продолжить», Вы попадете в свой личный кабинет.

Поздравляем, Вы создали личный кабинет и готовы перейти к следующему шагу.

3. Создание объектов установки

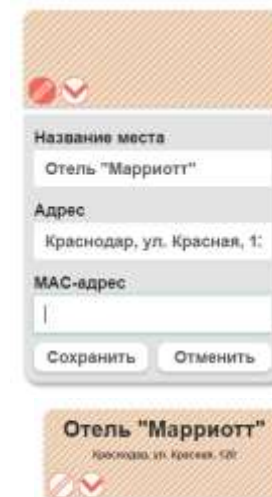



Нажмите на кнопку «Профиль» для просмотра/редактирования данных.


В этом окне Вы также можете активировать дополнительные коды.

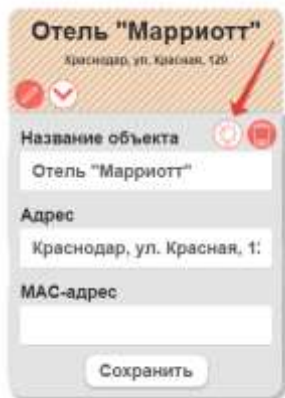


В поле «Лимит активных мест» отображается количество незадействованных лицензий для установки устройств на объектах.




Для создания нового объекта установки нажмите кнопку  и заполните название и адрес. Поле MAC адрес не требует заполнения и будет заполнено после настройки ПО на компьютере.

После сохранения объекта оно будет отображаться в личном кабинете в виде: . Штриховка означает, что устройство на объекте не активировано и не будет принимать сигналы с кнопок. Активация объекта произойдет автоматически после настройки ПО на компьютере. Активи-



ровать или деактивировать объект также можно в личном кабинете кнопкой с изображением лампочки.

Кнопка  позволяет отметить объект, как удаленный. Впоследствии удаленные объекты можно восстановить.

4. Подключение оборудования

Перед подключением оборудования убедитесь, что оно отключено от электросети. Также выключите компьютер.

В случае отсутствия в вашем компьютере свободного COM порта используйте адаптер USB-COM из комплекта поставки.



Подключите один конец кабеля к приемному устройству, а вто-

рой конец к адаптеру или COM порту компьютера. Если Вы используете адаптер, то вставьте его в разъем USB Вашего компьютера.



Подключите к приемному устройству блок питания и включите компьютер.

После включения на устройстве должна мигать лампочка № 1, как показано на рисунке.

Если горит лампочка № 2, необходимо на задней панели найти кнопку «Mode» и удерживать ее 5 сек до тех пор пока лампочка № 2 не потухнет.

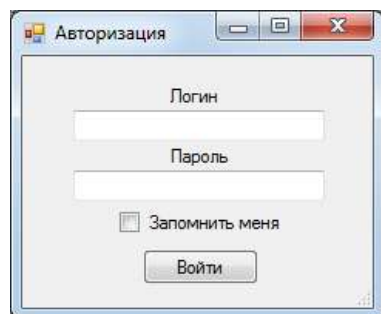


Зеленые лампочки горят во время приема сигнала с кнопок.

5. Первый запуск клиентской программы.

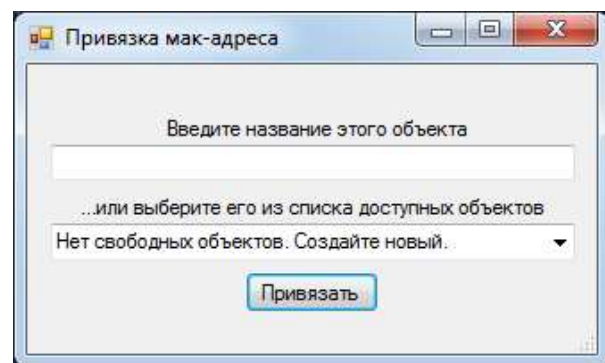
После регистрации на сайте Вы можете скачать дистрибутив в разделе «поддержка».

Запустите установку программы. Если установка прошла успешно, запустится программа-клиент конфигурации Elank.

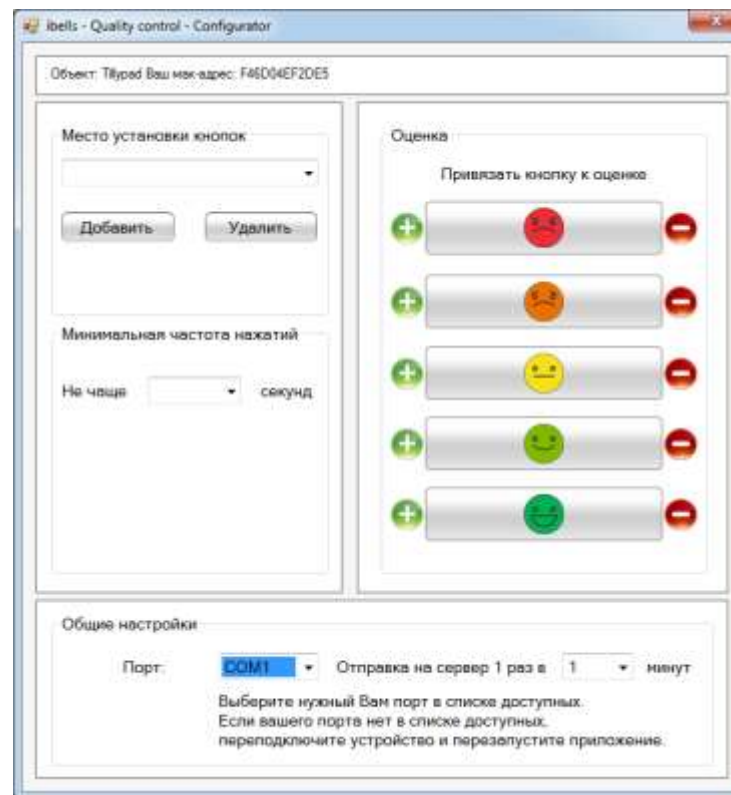


При запуске необходимо ввести логин (e-mail) и пароль, которые Вы указывали при регистрации на сайте. Для последующего автоматического входа поставьте галочку на пункте «Запомнить меня».

Затем в появившемся окне нужно выбрать название объекта, который уже введен в личном кабинете сайта или ввести новое название объекта, где установлено ПО (например, «Отель Марриотт»).



Далее появится основное окно настройки программы.

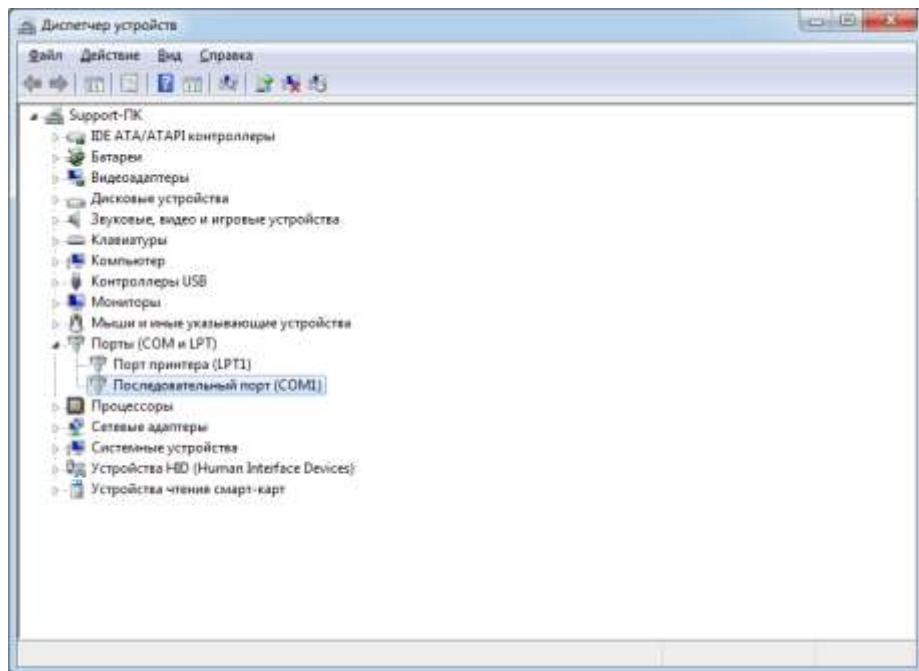


Поле «Место установки» предназначено для добавления, редактирования и удаления мест, где установлены кнопки оценки качества обслуживания (например, «Центральный вход»). На одном объекте может быть установлено несколько кнопок оценки качества

«Минимальная частота нажатия»- настраивает промежуток времени, менее которого не будут регистрироваться нажатия на кнопки оценок.

«Порт» - для работы программы нужно указать к какому COM порту подключен блок приёма и обработки. Для того, чтобы определить к какому ком порту подключен блок приёма и обработки щелкните правой кнопкой мыши по «Мой компьютер», из контекстного меню выберете пункт «Свойства». В появившемся окне, нажмите левой кнопкой по пункту «Диспетчер устройств». В появившемся окне, разверните список «Порты (COM и LTP)». На примере ниже устройство подключено к порту 1.

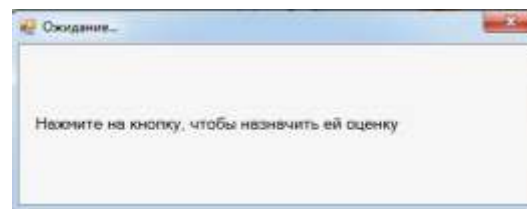
Внимание: при использовании адаптера USB-COM, сначала следует установить драйвер, входящий в комплект переходника согласно инструкции устройства.



«Отправка на сервер 1 раз в» - задается интервал времени, через которое данные будут высылаться в личный кабинет. Отправка данных осуществляется по каналам связи «Интернет».

Группа «Оценка» служит для привязки кнопок оценок к выбранному месту из поля «Место». Если список мест пуст, нужно добавить новое место, нажав кнопку «Добавить» и ввести название нового места.

Чтобы «привязать» кнопку к оценке надо нажать на кнопку «+» или на изображение «смайлика», дождаться появления окна:



После чего нажать на соответствующую кнопку оценки.

Если при нажатии кнопки окно не приглашение не закрывается:

- проверьте, включено ли устройство в сеть и соответствие индикации (см. п. «Подключение»);
- проверьте соединения всех проводов;
- проверьте настройку COM порта, возможно Ваше устройство подключено на другой COM порт.

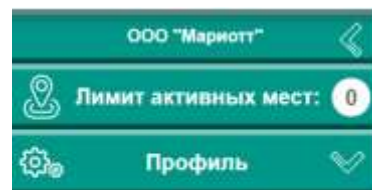
Для удаления кнопки нажмите на кнопку «-»

Для изменения кнопки оценки, снова нажмите на кнопку «+» или на изображение «смайлика» и повторите процедуру «привязки». При удачной регистрации кнопки, соответствующий «смайлик» окрашивается в зеленый цвет. Для проверки регистрации, нажмите на кнопку оценки, при этом в программе смайлик окрасится в желтый цвет.

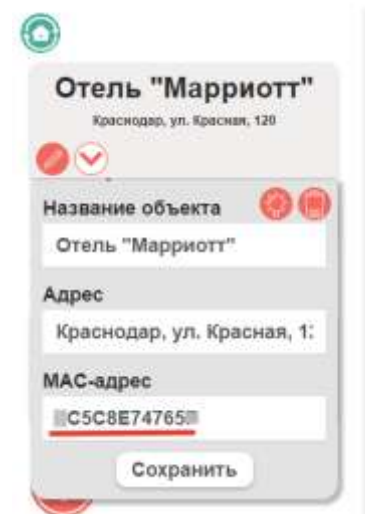
Если регистрируемая кнопка уже была «привязана» ранее, программа запросит подтверждение перерегистрации кнопки.

6. Переустановка программы на другой компьютер

В случае, если возникает необходимость установить программу-клиент на другой компьютер в связи с технической необходимостью или для сбора статистики другого объекта, необходимо:



1. Зайти в личный кабинет, выбрать объект, на котором в данный момент установлено оборудование;
2. Зайти в режим редактирования и стереть поле MAC адрес;
3. После этого произвести установку программного обеспечения согласно инструкции «Первый запуск»



7. Работа с личным кабинетом

7.1. Профиль

Профиль

Перейдите на сайт <http://elank.ru> и войдите в личный кабинет. Используйте e-mail и пароль, заданный Вами при регистрации.

Для раскрытия меню профиля нажмите на белый треугольник в левой части экрана.

	Положительный объект		Нейтральный объект		Отрицательный объект				
	Ключей	%	Ключей	%	Ключей	%	Ключей	%	
Плант Населенный	23	23			95	77	68	77	95
Мост	33	28	97	38	90	36	68	34	177
Склад	128	29	225	98	272	44	273	44	524
Лес	24	12	5	0	179	88	170	85	194
Улица					35	100	95	190	95
Мост	49	25	39	30	30	45	96	45	196
Здание	3	38	2	25	1	18	3	38	6
Итого									
Здание 1									
Здание 2									
Здание 3									
Здание 4									
Здание 5									
Здание 6									
Здание 7									
Здание 8									
Здание 9									
Здание 10									
Здание 11									
Здание 12									
Здание 13									
Здание 14									
Здание 15									
Здание 16									
Здание 17									
Здание 18									
Здание 19									
Здание 20									
Здание 21									
Здание 22									
Здание 23									
Здание 24									
Здание 25									
Здание 26									
Здание 27									
Здание 28									
Здание 29									
Здание 30									
Здание 31									
Здание 32									
Здание 33									
Здание 34									
Здание 35									
Здание 36									
Здание 37									
Здание 38									
Здание 39									
Здание 40									
Здание 41									
Здание 42									
Здание 43									
Здание 44									
Здание 45									
Здание 46									
Здание 47									
Здание 48									
Здание 49									
Здание 50									

1 Название организации.

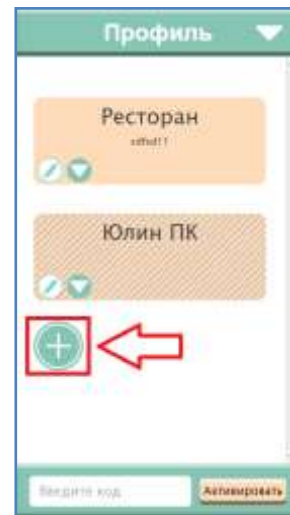
2 Количество не активированных ключей. Они необходимы для создания дополнительных объектов, где будет собираться статистика.

3 Список созданных объектов с указанием добавленных мест.

4 Информация по собранной статистике.

7.2. Создание нового объекта из личного кабинета

Для создания нового объекта нажмите на кнопку «плюс» показанную на рисунке ниже.



После этого нужно заполнить появившуюся форму.

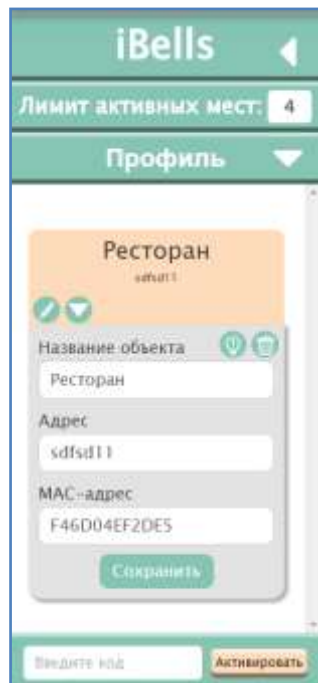
«Название места» - это поле отвечает за название заведения, где установлен сбор статистики. Поле обязательно для заполнения.

«Адрес» - адрес заведения. Не обязательное для заполнения поле.

MAC – адрес – физический адрес ПК, к которому подключен блок приёма и обработки. Обязательное поле. Заполняется автоматически при активации ПО. Возможно ручное изменение.


После ввода всех данных, нажмите кнопку «Сохранить».

7.3. Активирование, редактирование, удаление объектов




Для активации объекта убедитесь, что у вас достаточно не активированных ключей активации. Для этого проверьте в поле «Лимит активных мест» количество доступных ключей.

Нажмите кнопку .

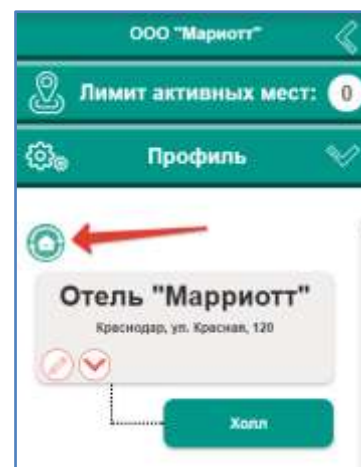
Чтобы активировать или деактивировать объект, в открывшемся поле нажмите кнопку .


Активация объекта также происходит автоматически при выборе объекта во время запуска программы-клиента на компьютере.

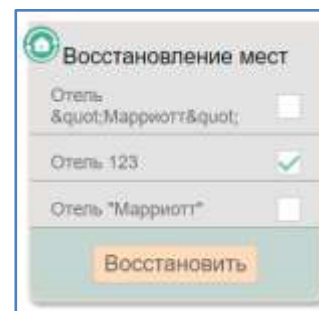
Внесите необходимые изменения названия и адреса и нажмите кнопку «Сохранить».

Для удаления объекта, войдите в режим редактирования и нажмите кнопку . При этом объект помещается в корзину и может быть восстановлен. Все оценки по данному объекту сохраняются.

7.4. Восстановление удаленных объектов



Для восстановления удаленных объектов нажмите кнопку . Выберите объект, который необходимо восстановить и нажмите кнопку «Восстановить».



8. Просмотр графиков

У вас есть возможность просматривать оценки несколькими способами:



Если какой-то способ Вы хотите отключить из списка, это можно сделать в настройках профиля.

Каждый график характеризует определенный срез данных. Нажав кнопку «Помощь» Вы можете ознакомиться с описанием графика, а также получить помощь по использованию фильтров отбора данных.

Любой график можно сохранить в графическом формате и использовать в своих документах.

Сводная таблица сохраняется в формате Excel.

Если у Вас остались вопросы, Вы можете воспользоваться формой обратной связи на сайте, отправить нам e-mail или позвонить по телефону.