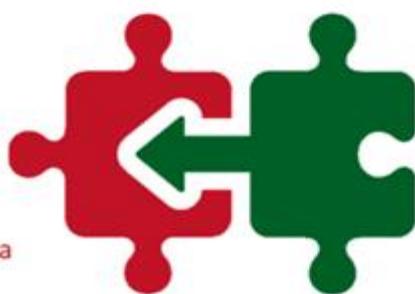




Система оценки качества обслуживания



ЛИНИЯ
СИСТЕМА ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ



Установка и настройка решения "Видеорегистратор Лояльности" на базе системы "Линия IP"

Введение

Документ описывает действия, которые необходимо выполнить администратору, для интеграции решения «Кнопка Лояльности» компании ProLAN (<https://911.prolan.ru/applying/loyalty.html>) с системой видеонаблюдения «Линия IP» компании «ДевЛайн» (https://devline.ru/sistema_videonabljudenija/).

Интеграция решений позволит сохранять в архиве сервера «Линия» метки событий, генерируемых в момент нажатия клиентом кнопки на пульте или ответе на вопрос на сенсоре.

Предполагается, что система видеонаблюдения уже развернута на объекте. Сервер (облачный или локальный) уже настроен на работу с камерами, а записи камер сохраняются в архиве.

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](#).

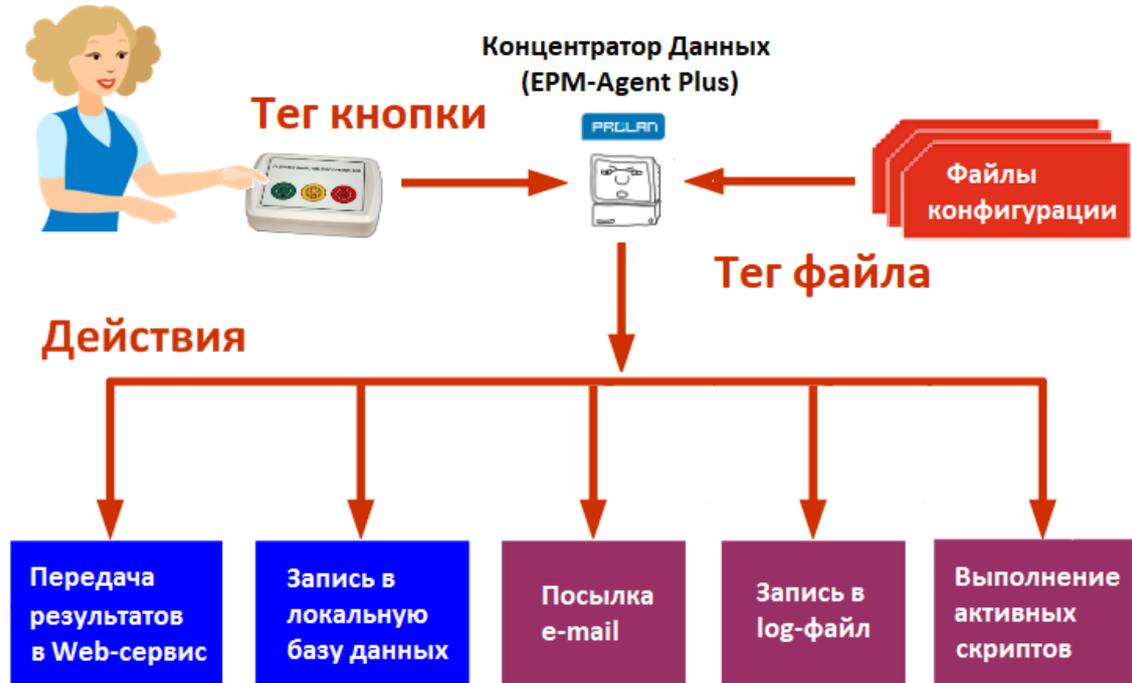
1. Настройка сервера «Линия».

1.1. В интерфейсе администрирования сервера, в разделе сеть, убедитесь, что задан номер порта Web-сервера, и запомните или запишите его значение. По умолчанию используется номер порта 9786.

1.2. В разделе пользователи создайте нового пользователя с произвольным именем и паролем, например **EventCreator : default**, и «отберите» у него все права. От имени этого пользователя будут создаваться события. Новый пользователь нам понадобился, так как его имя и пароль будут прописаны в открытом виде в настроечном файле. Вы можете и не создавать нового пользователя, а воспользоваться именем и паролем любого существующего пользователя.

2. Настройка решения «Кнопка лояльности».

В качестве примера настроим систему на создание событий в сервере «Линия» для трехкнопочного пульта ProLAN-202, подключаемому к компьютеру по USB. События будут генерироваться при нажатии красной кнопки пульта (негативная оценка клиентом).



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 уведомлений панели

задач (Tray). 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 ERM-Agent Plus. В вашем случае список может выглядеть иначе. Например, в нем могут присутствовать описания кнопок нескольких пультов или пультов других типов.

Описание	Псевдоним Тег ...	Псевдоним Тег ...	Тип	Параметры
Кнопка лояльности P101	1 MY		Проводной пульт ProLAN-202 (СОЛО)	COM4, 115200, {None, 8, 1}, TO=100 Ms, Module=1, ID=2
Кнопка лояльности P101	2 MY		Проводной пульт ProLAN-202 (СОЛО)	COM4, 115200, {None, 8, 1}, TO=100 Ms, Module=1, ID=8
Кнопка лояльности P101	3 MY		Проводной пульт ProLAN-202 (СОЛО)	COM4, 115200, {None, 8, 1}, TO=100 Ms, Module=1, ID=4

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

Дополнительная кнопка

Применение:

Пульт/Сотрудник:

Имя/псевдоним кнопки: Нажатие: Удержание:

Тег файла конфигурации: Удержание:

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):

Паритет, выравнивание:

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

POS Web-сервиса (Опционально):

Вопрос в Web-сервисе (Опционально):

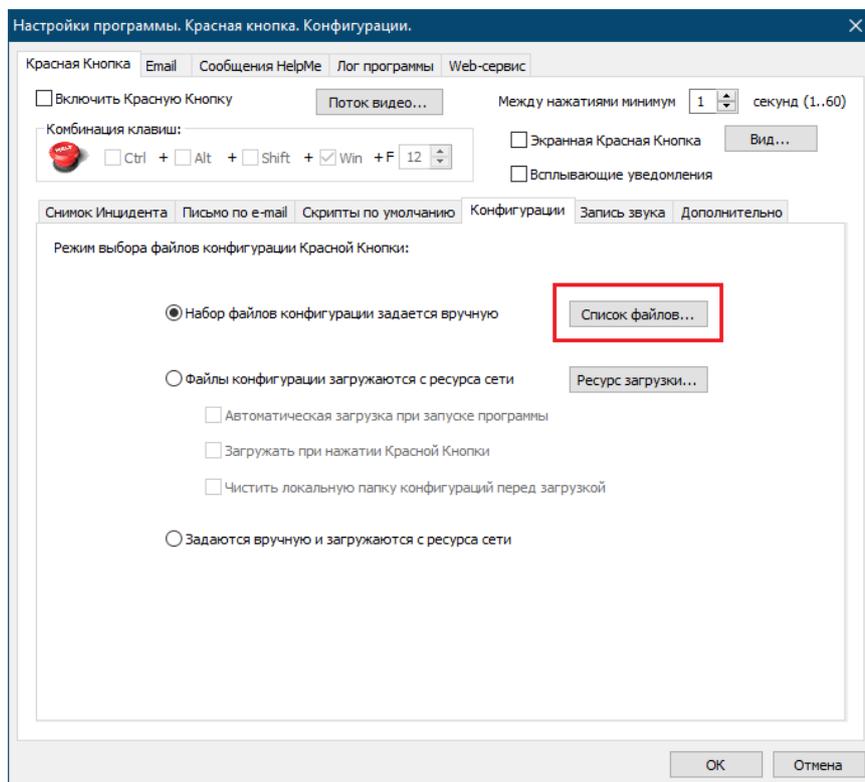
Вариант ответа:

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

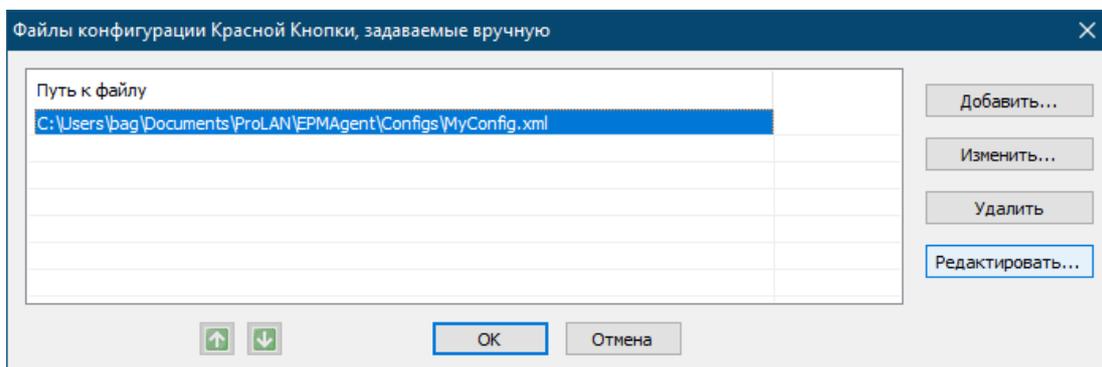
- **Пульт/Сотрудник** (выделено красным прямоугольником). В этом поле задается имя пульта (декларированное имя пульта), в состав которого входит кнопка. В данном случае пульт имеет имя "P101". В вашем случае, имя пульта может быть другим, например, "Окно 1" или "Касса 4". Имя пульта нам понадобится для настройки интеграции с сервером "Линия";
- **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".

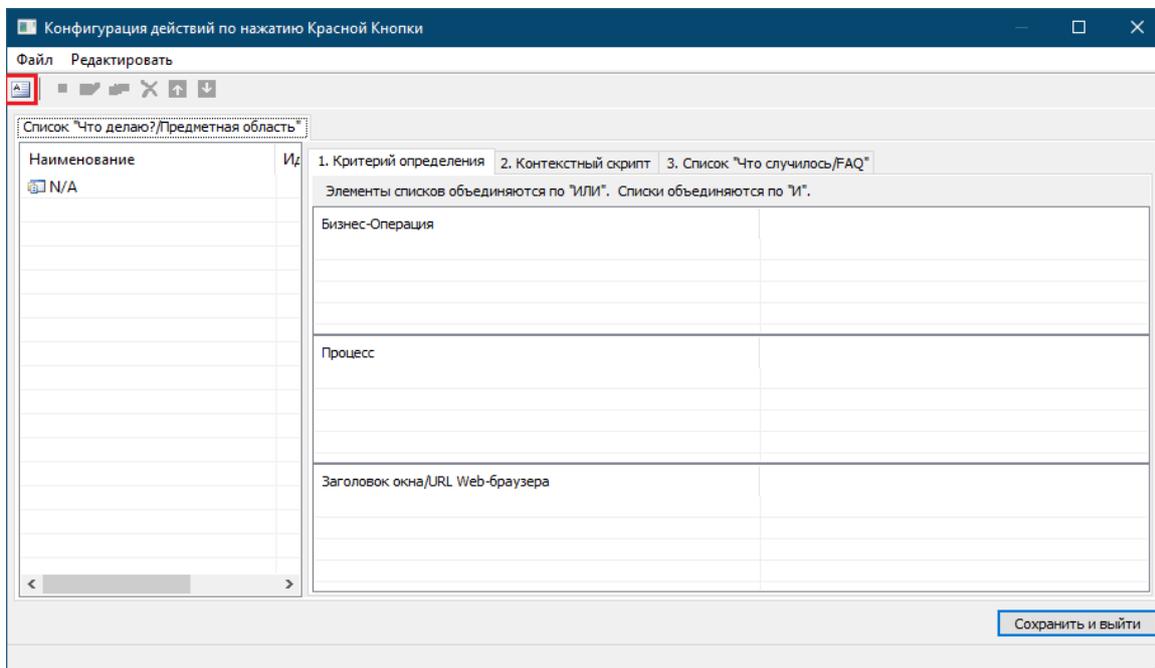
В диалоге настроек программы, на закладке "Красная кнопка" откройте в нижнем ряду закладок закладку "Конфигурации".



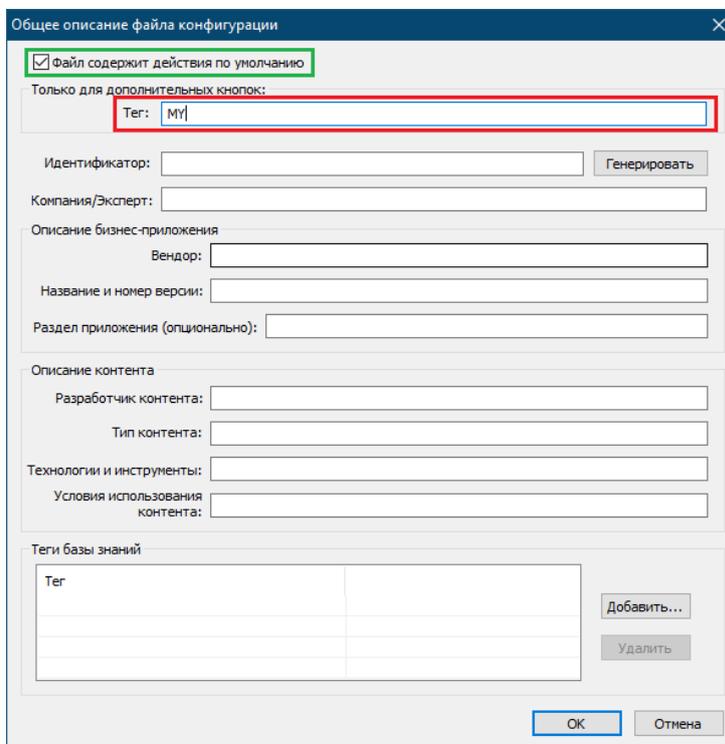
Давайте теперь найдем файл конфигурации с тегом MY и посмотрим, какие действия он выполняет. Нажмите кнопку "Список файлов".



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...**

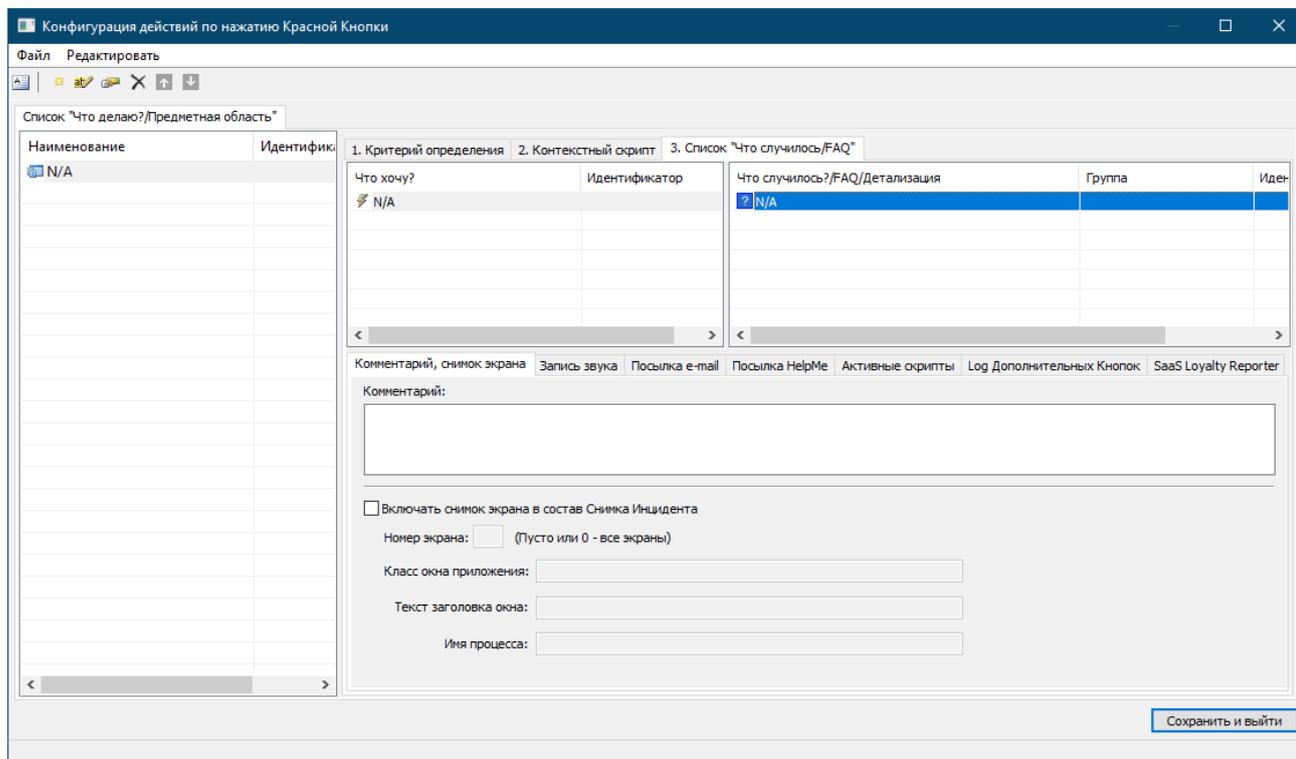


В открывшемся окне диалога "Общее описание файла конфигурации" для нас важны два элемента:

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 "Линия". 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

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 видеоналитики ProLAN (не связанный с камерами сервера “Линия”), 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.

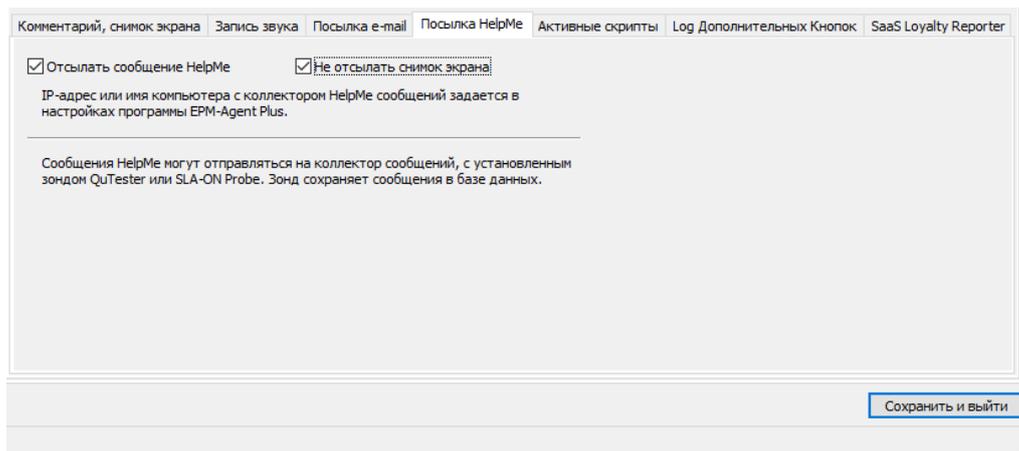
Посылка e-mail

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.

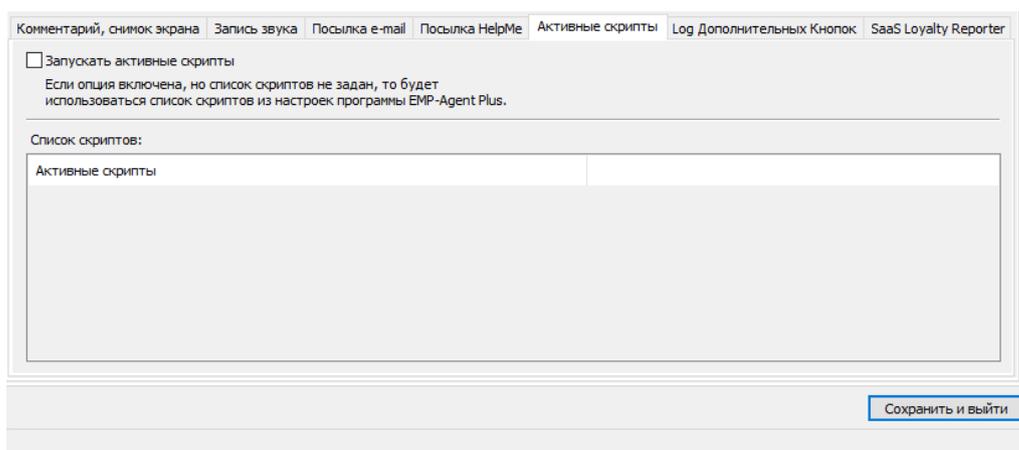
Посылка HelpMe



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.

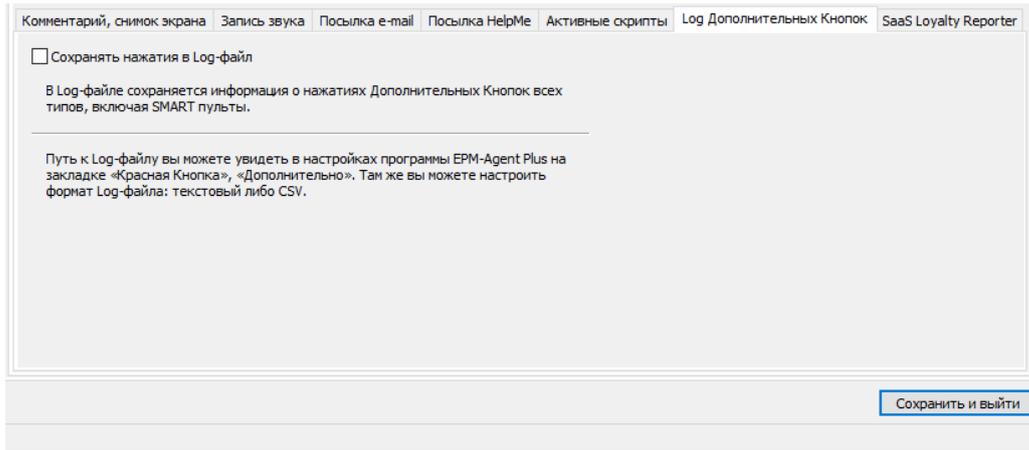
На рисунке опции посылки HelpMe включены только для примера. В вашем случае эта закладка может быть пуста.

Активные скрипты



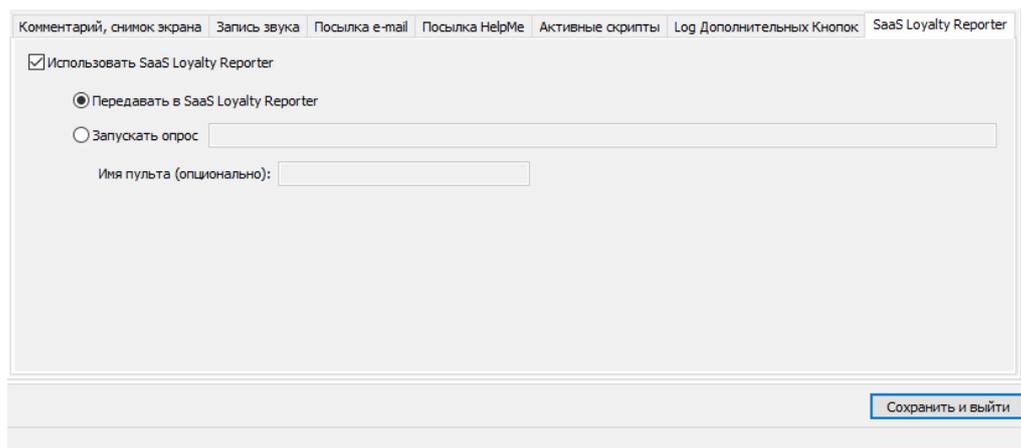
В вашем случае эта закладка с большой вероятностью будет пуста. Но в новом файле конфигурации, именно здесь мы подключим скрипт, который будет создавать событий в сервере "Линия".

Log дополнительных кнопок



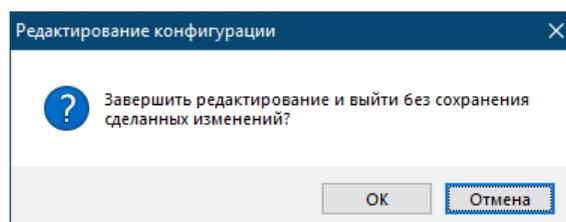
Если опция “Сохранять нажатия в Log-файл” включена, то результаты нажатия кнопок будут сохраняться в файл, заданный в настройках программы. Для кнопочных пультов сохранение в log-файл используется довольно часто, особенно для online визуализации результатов нажатий в решении “Дисплей лояльности”.

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 создания событий в сервере "Линия"

Скопируйте файлы **CreateDevlineEvent.vbs** и **CreateDevlineEventParams.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/devline/CreateEvent.zip>

Оба файла текстовые и могут быть просмотрены и отредактированы в любом текстовом редакторе. Файл **CreateDevlineEvent.vbs** содержит код процедуры на языке VBScript, выполняющей создание события, связанного с нажатием кнопки пульта, в сервере "Линия". Если вы знакомы с VBScript и занимаетесь разработкой, то сможете легко понять логику работы скрипта. Скрипт использует API компании Devline, позволяющей через http запросы к серверу выполнять создание событий. Скрипт использует файл настроек (параметров) **CreateDevlineEventParams.txt** для выполнения http запроса с нужными значениями полей.

Это текстовый файл, содержимое которого должно быть задано для успешной работы скрипта. Рассмотрим начальное содержимое файла:

```
[DEVLINESEVER]
# В секции задаются параметры сервера для выполнения http запроса: URL, имя пользователя, пароль
# поля в строках разделяются символом табуляции.
# следующие три строки должны быть раскомментированы, а значения в угловых скобках заменены фактическими
# именем, доменным именем или IP-адресом локального или облачного сервера Devline,
# именем пользователя сервера Devline и его паролем
# URL http://<devlineservername>:9786/events
# USER <username>
# PWD <password>

[LOCATION]
# В секции задаются соответствия имен пультов концентратора данных и номеров камер сервера Devline.
# поля в строках разделяются символом табуляции.
# Формат:
# <Имя_пульта> <Номер_камеры_Devline>

[DEFAULT_CAMERA]
# Секция содержит номер камеры сервера Devline, который будет использован,
# если для имени пульта не будет явно задан номер камеры сервера Devline
# Формат:
# <Номер_камеры_Devline>

[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> <Псевдоним_ответа> | *
```

Файл содержит четыре секции с именами [DEVLINESEVER], [LOCATION], [DEFAULT_CAMERA] и [QUESTION_ALIAS]. Строки, начинающиеся с символа # являются комментариями.

В секции [DEVLINESEVER] необходимо раскомментировать строки URL, USER и PWD и задать значения соответствующих параметров. В качестве имени сервера Devline может быть использован: IP-адрес сервера, короткое имя (доступ из локальной сети) или DNS имя для доступа к облачному серверу. Например:

```
URL    http://10.0.3.124:9786/events
URL    http://EMO-PROBE:9786/events
URL    http://cloud.devline.ru:9786/events
```

Номер порта 9786 является портом по умолчанию для серверов Devline. Если в вашем случае, сервер использует другой номер порта, то его значение необходимо вписать в URL взамен стандартного.

Секция [LOCATION] содержит набор строк соответствия имен пультов программы EPM-Agent Plus номерам камер сервера Devline. Например, имеется 4 пульта ProLAN-202, установленных на кассах в торговом зале с именами Касса1, Касса2, Касса3, и Касса4. Сервер DevLine работает с камерами:

0 – Общий вид всего зала;
1 – Камера над кассой 1;
2 – Камера над кассой 2;

Тогда секция [LOCATION] будет выглядеть следующим образом:

```
[LOCATION]
Касса1 1
Касса2 2
Касса3 0
Касса4 0
```

Секция [DEFAULT_CAMERA] может содержать (не обязательное требование) номер камеры сервера Devline, которая будет использована, если имя пульта не будет присутствовать в секции [LOCATION]. Например, если секция [DEFAULT_CAMERA] будет содержать значение 0 (общий вид зала), то пульты Касса 3 и Касса 4 можно не описывать в секции [LOCATION].

```
[LOCATION]
Касса1 1
Касса2 2
```

```
[DEFAULT_CAMERA]
0
```

Если секция [DEFAULT_CAMERA] не будет содержать значение камеры по умолчанию, а для какого-либо имени пульта в секции [LOCATION] не будет задана конкретная камера, то событие для этого пульта будет связано со ВСЕМИ камерами сервера Devline.

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 sxmonline 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:

```
[DEVLINESERVER]
URL    http://10.0.3.124:9786/events
USER   EventCreator
PWD    default
```

```
[LOCATION]
Касса1 1
Касса2 2
```

```
[DEFAULT_CAMERA]
0
```

```
[QUESTION_ALIAS]
```

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

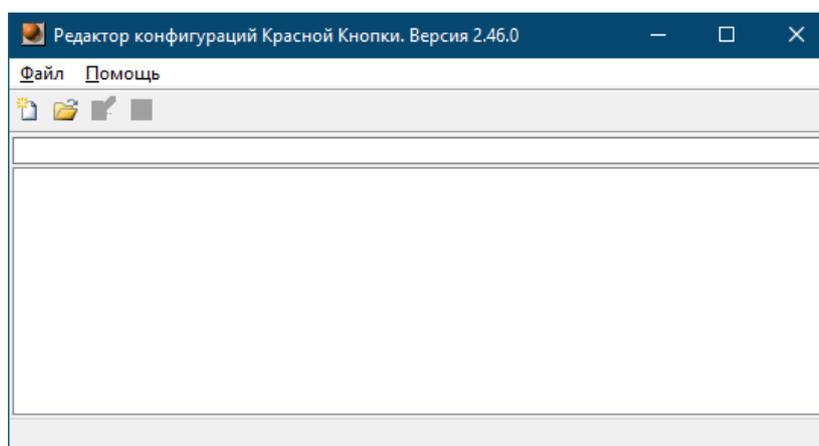
Создание нового файла конфигурации

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 создавать событие на сервере Devline. Как уже описывалось выше, новый файл конфигурации вы можете создать:

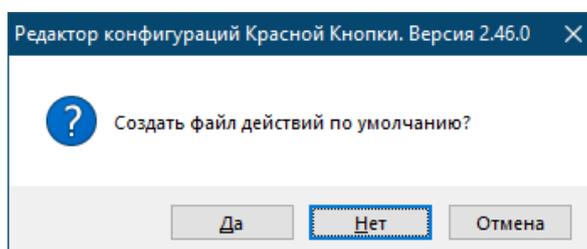
- Скопировав текущий используемый файл конфигурации (MyConfig.xml в нашем примере) в файл с другим именем, например CreateDevlineEventConfig.xml в той же папке, что и исходный. Далее подключить (добавить) файл конфигурации в программе EPM-Agent Plus. И наконец, отредактировать уже подключенный файл конфигурации, изменив его тег, и добавив действие по созданию события на сервере Devline;
- 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.

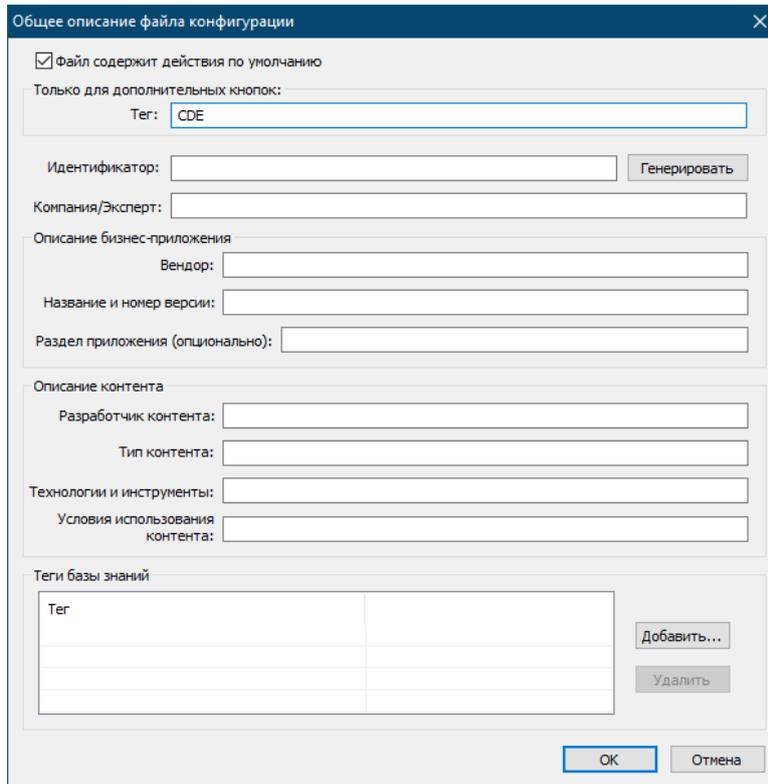


На вопрос **Создать файл действий по умолчанию?** ответьте **Да**.

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+CreateDevlineEvent**. 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 создавать событие. 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 **CDE**.



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:

Сохранить и выйти

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.

Сохранить и выйти

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

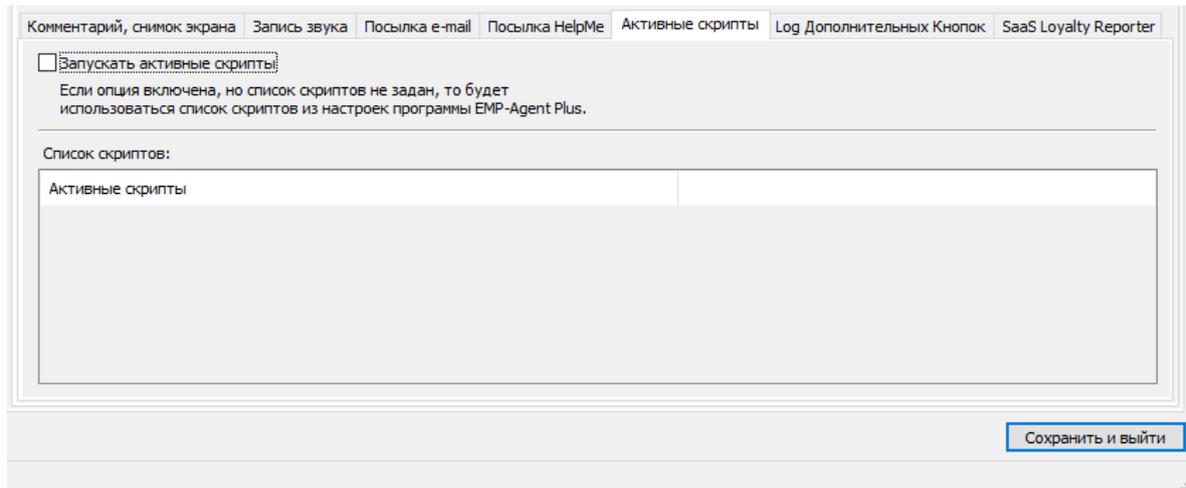
Запускать опрос

Имя пульта (опционально):

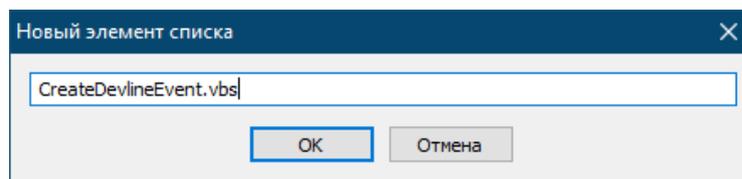
Сохранить и выйти

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

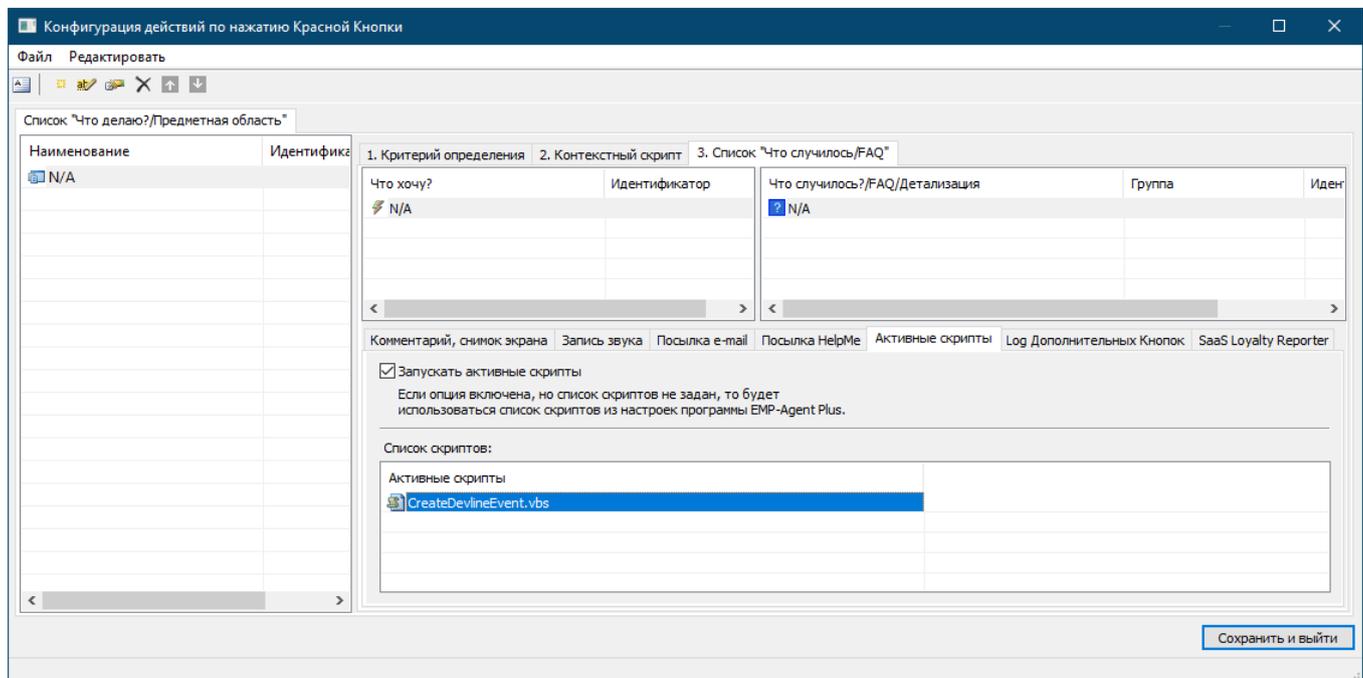
Выберите закладку "Активные скрипты".



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**.

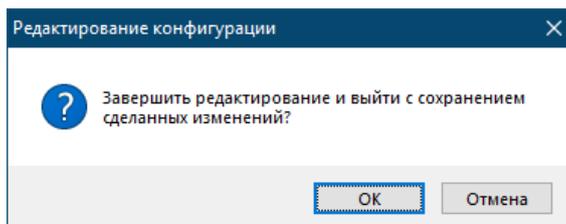


Задайте имя скрипта **CreateDevlineEvent.vbs** - это наш скрипт, который создает событие в сервере Devline и использует настройки из файла **CreateDevlineEventParams.txt**. Путь к файлу скрипта не задается. Нажмите **OK**.

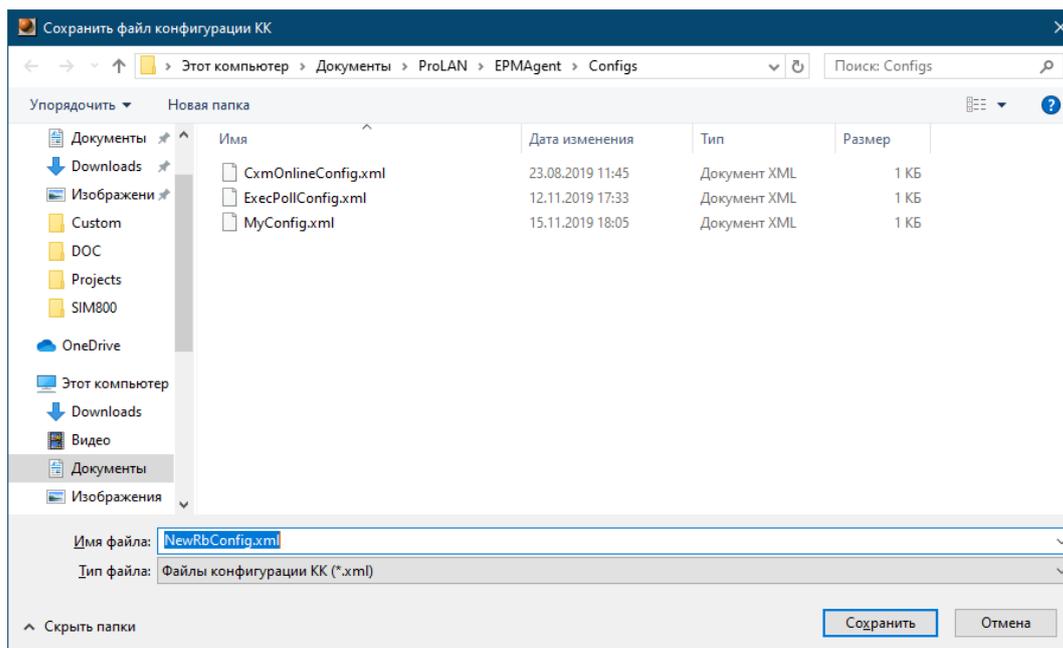


Отлично. Мы задали все действия в новом файле конфигурации. Нажмите кнопку "Сохранить и выйти".

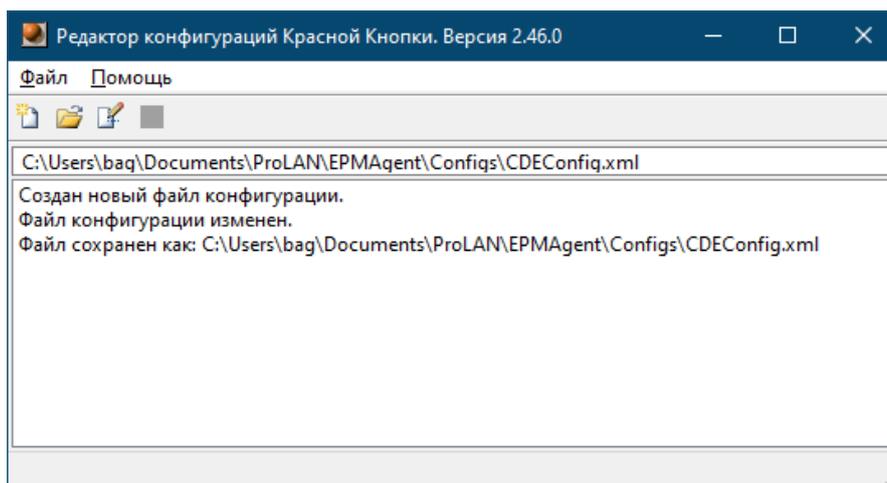
Редактор запросит подтверждение на сохранение изменений. Нажмите **OK**.



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



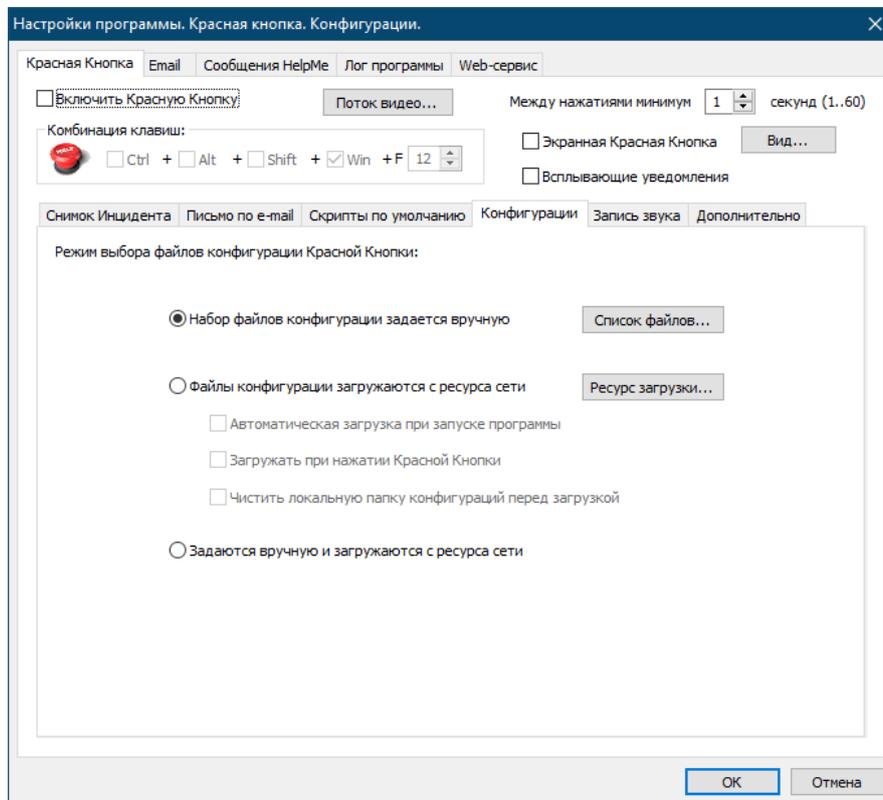
Папка подходящая, а имя файла давайте изменим, например на **CDEConfig.xml** и нажмем **“Сохранить”**.



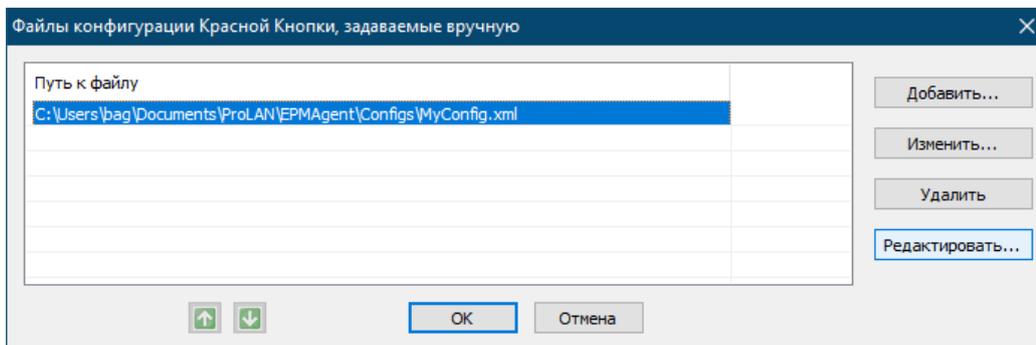
Закройте окно редактора файлов конфигураций.

Подключение созданного файла конфигурации

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



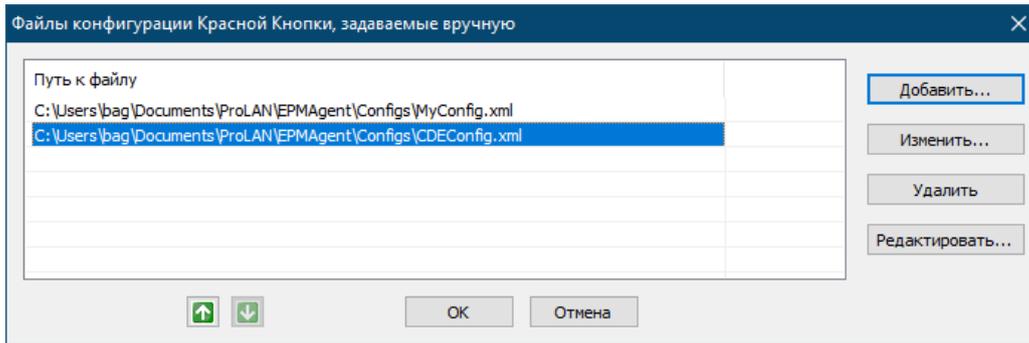
Нажмите кнопку "Список файлов".



В программе по-прежнему задан только файл конфигурации MyConfig.xml. Нажмите кнопку "Добавить..." и в стандартном диалоге открытия файла укажите вновь созданный файл **CDEConfig.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 **CDE** вместо старого **MY**, добавить действие запуска активного пользовательского скрипта **CreateDevlineEvent.vbs** и сохранить изменения. Редактирование файла конфигурации может быть

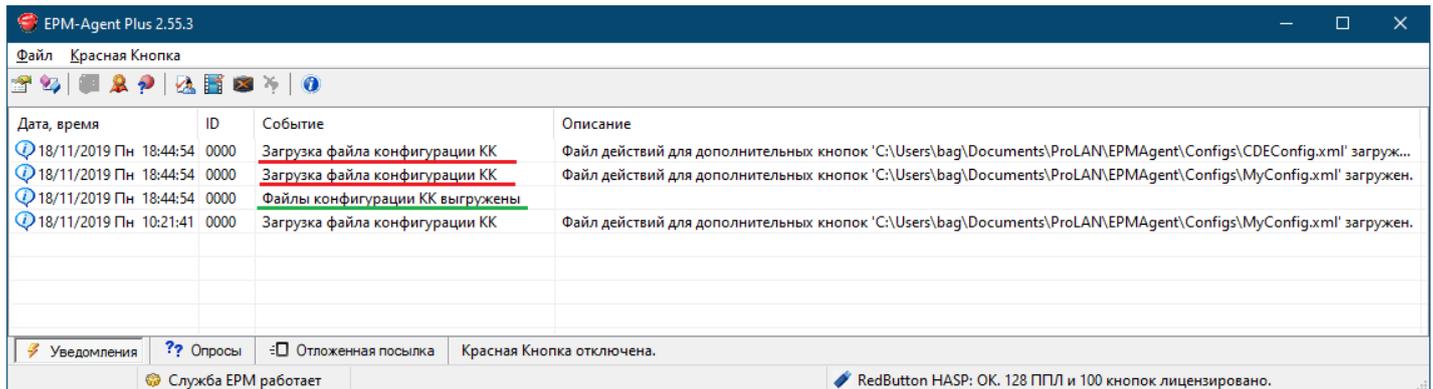
выполнено как в редакторе RbConfigEdit, так и непосредственно в программе EPM-Agent Plus. Для этого выберите строку файла конфигурации в списке и нажмите кнопку редактировать.



На рисунке показаны в списке два файла конфигурации: старый **MyConfig.xml** и вновь созданный (или отредактированный из копии) **CDEConfig.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:

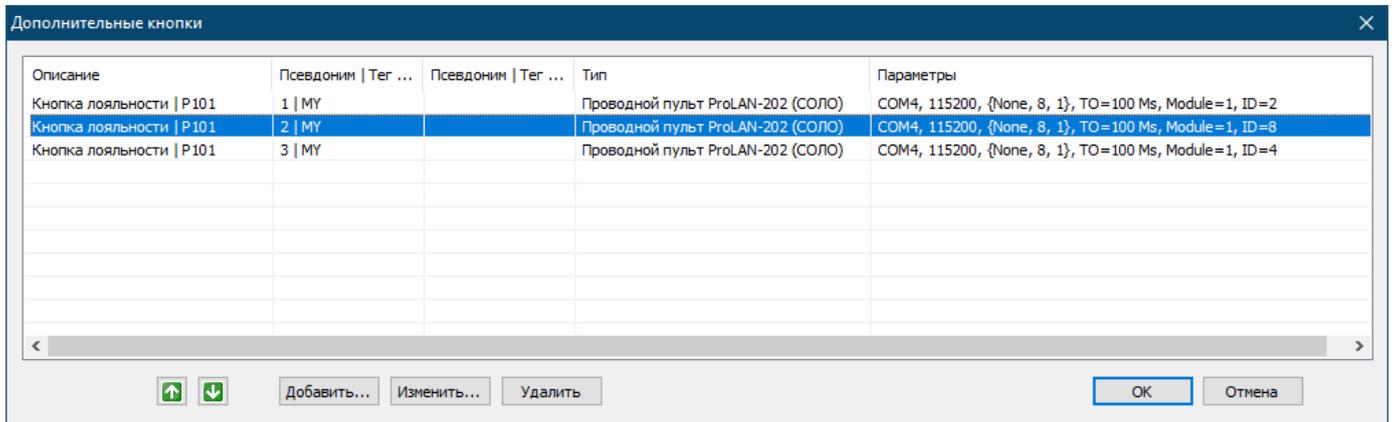
О выгрузке файлов конфигурации (ранее был загружен один файл конфигурации **MyConfig.xml**) и дальнейшей загрузке двух файлов конфигурации **MyConfig.xml** и **DCEConfig.xml**.



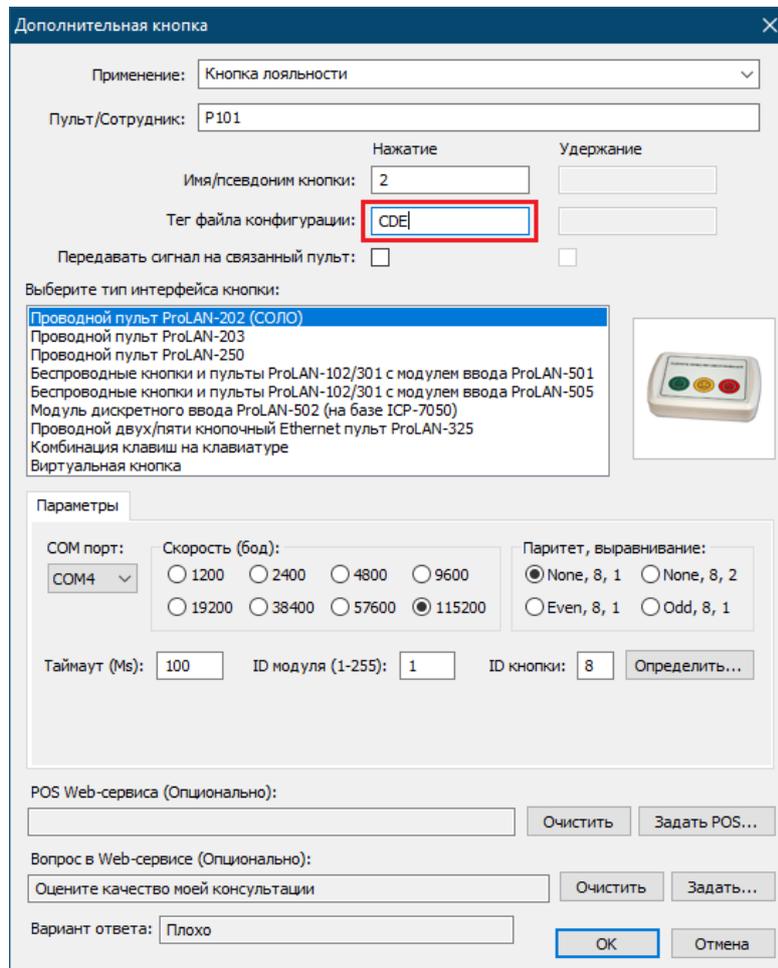
Теперь осталось только перенастроить кнопку пульта и проверить работу целиком.

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 **CDE**. Теперь при нажатии кнопки будут выполняться действия, заданные в файле конфигурации **CDEConfig.xml** (он также имеет тег **CDE**). Нажмите **OK** для сохранения изменений. Далее нажимайте **OK** во всех открытых диалогах, до закрытия окно 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 создания события в сервере Devline, файл настроек **CreateDevlineEventParams.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
18/11/2019 Пн 19:40:14	0005	Сообщение отправлено в Web-сервис.	Успешно
18/11/2019 Пн 19:40:14	0003	<u>VB скрипт по нажатию кнопки отработал нормально.</u>	<u>Event have been successfully created.</u>
18/11/2019 Пн 19:40:13	0005	Запись нажатия Дополнительной Кнопки в Web-сервис	Пульт: 'Семенов Михаил', Кнопка: '2', Вопрос: 'Оцените качество моей консультации'
18/11/2019 Пн 19:40:12	0004	Запись нажатия Дополнительной Кнопки в Log-файл	Кнопка: '2', Пульт: 'Семенов Михаил'
18/11/2019 Пн 19:40:12	0003	<u>Запуск активных скриптов по нажатию Дополнительной Кнопки</u>	Кнопка: '2', Пульт: 'Семенов Михаил'
18/11/2019 Пн 18:44:54	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EPMAgent
18/11/2019 Пн 18:44:54	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EPMAgent
18/11/2019 Пн 18:44:54	0000	Файлы конфигурации КК выгружены	

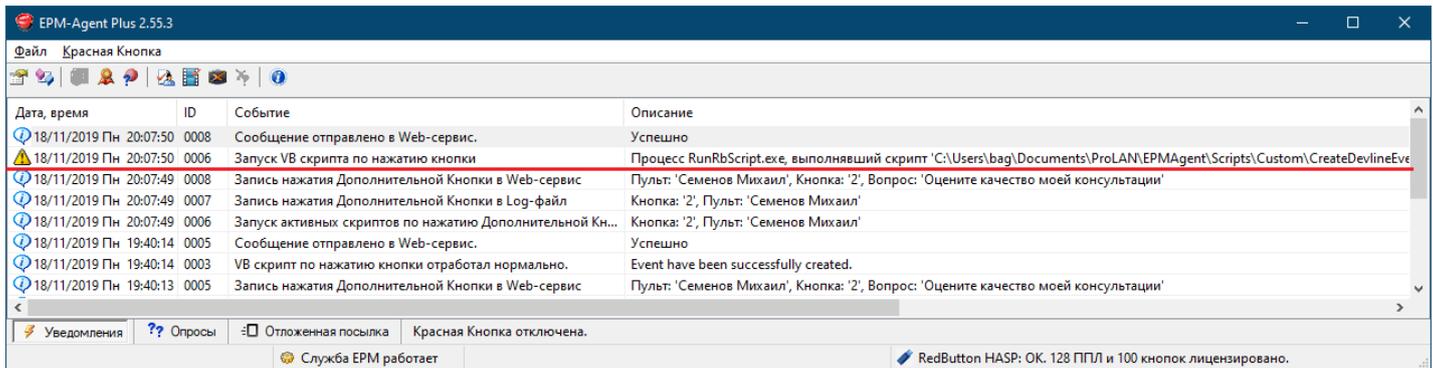
Давайте посмотрим на появившиеся сообщения в окне программы. Новые сообщения заносятся в начало списка:

- Обратите внимание на сообщение с ID 0003. В нем отображено событие запуска активного скрипта. Это наш скрипт **CreateDevlineEvent.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 «Event have been successfully created». Этот текст возвращает сервер Devline в случае успешного создания события.

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, задав в файле настроек скрипта неправильное имя пользователя или пароль и вновь нажав красную кнопку на пульте, мы увидим сообщение вида:

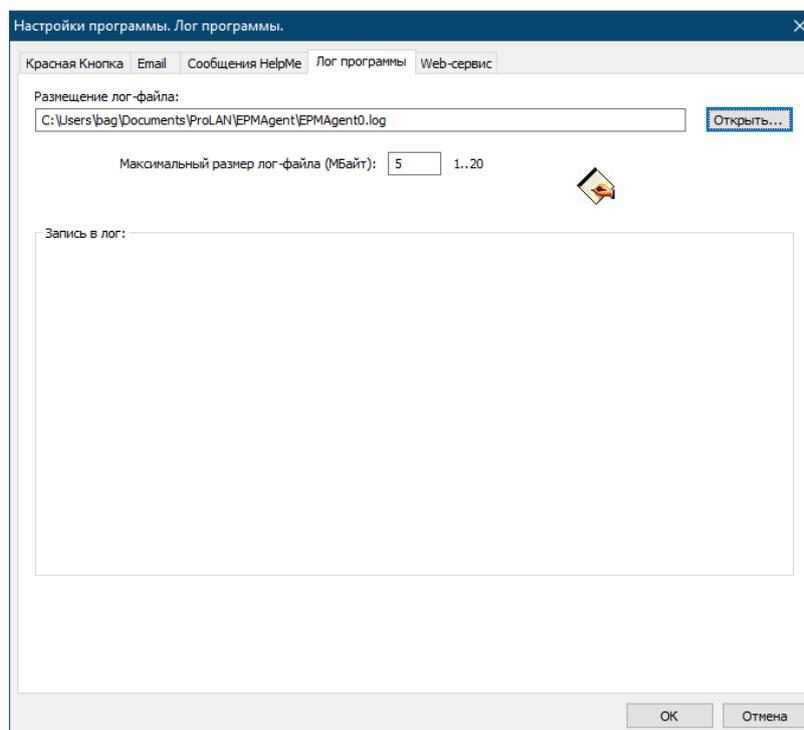


Текст описания ошибки очень длинный. Но задав большую ширину столбца описания и скролировав список вправо, вы можете прочитать текст целиком:

Процесс RunRbScript.exe, выполнявший скрипт

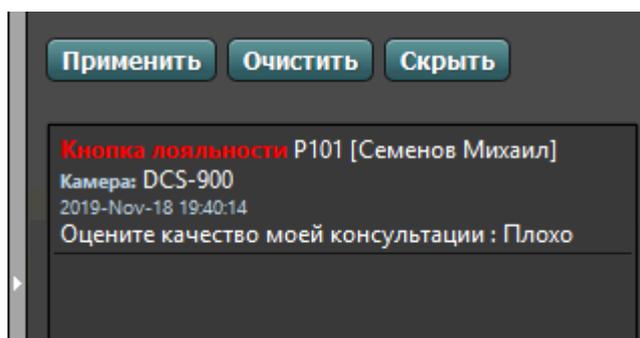
'C:\Users\bag\Documents\ProLAN\EPMAgent\Scripts\Custom\CreateDevlineEvent.vbs' вернул описание ошибки времени выполнения: Web-сервер Devline Linia вернул ошибку: 401 Описание: Unauthorized

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 программы Devline «Просмотр архива» можно увидеть созданное событие в архиве записи камеры:



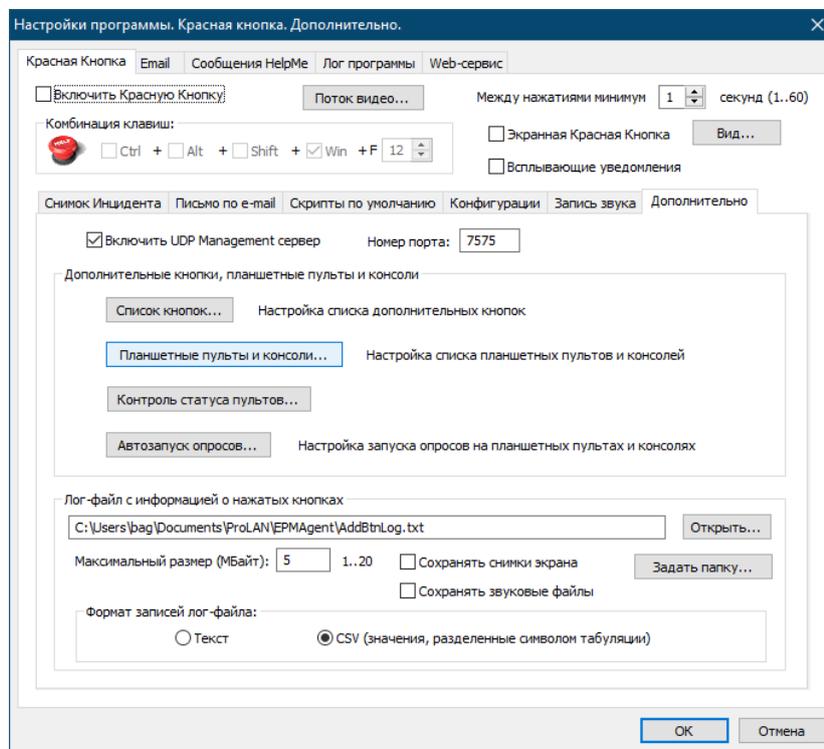
Где:

- **P101** – декларированное имя пульта. В вашем случае здесь может быть **Касса1**, **Окно3** и т.п.;
- **[Семенов Михаил]** – текущий владелец. Если владелец не задан, то будет отсутствовать;
- **DCS-900** – Имя камеры, заданное в настройках сервера Devline. Камера имеет номер, по которому пульт связан с этой камерой;
- **Оцените качество моей консультации** – Текст вопроса, на который отвечал клиент
- **Плохо** – Текст ответ на вопрос, данный клиентом.

3. Особенности настройки решения для сенсорных пультов и консолей

События в сервере «Линия» 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 «Линия» можно использовать тот же самый файл конфигурации и тот же самый скрипт, что и для кнопочных пультов. Изменения коснутся только файла с настройками скрипта (**CreateDevlineEventParams.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...».

Описание	Тег	Тип	Параметры
Опросы P101	MY	Планшетный Пульт Лайт/Консоль Pro...	'LEGOLAS', штатный режим: По требованию
Кнопка лояльности LS_AF70E65C Продажи	LOG	Планшетный Пульт Лайт/Консоль Pro...	'LS_AF70E65C', штатный режим: Статический

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.

Планшетный пульт / консоль

Описание:

Применение:

Пульт/Сотрудник:

Тег файла конфигурации:

Выберите тип пульта:

Параметры

Имя пульта / консоли:

Штатный режим: По требованию Статический

POS Web-сервиса (Опционально):

Требует предварительной настройки учетной записи Web-сервиса!

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 «Линия» 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 **CDO**, 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 **CreateDevlineEventParams.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

The screenshot shows the 'cxmonline.ru/owner/question' interface. On the left is a list of questions with their IDs and descriptions. On the right is a detailed view of question 479, 'Как Вам у нас сегодня понравилось?'. The view shows three possible answers: '1: Понравилось', '2: Так себе', and '3: Не понравилось', each with a corresponding colored bar (green, blue, and red respectively).

ID	Описание
479	Как Вам у нас сегодня понравилось? Оценочный вопрос, имеющий три группы ответов - лояльность (Like-index)
600	Какие напитки вы предпочитаете? Универсальный вопрос, имеющий произвольные ответы - простое распределение (CES, кл. Net Easy, средний балл)
620	Вас окрыляет Red Bull? Универсальный вопрос, имеющий произвольные ответы - простое распределение (CES, кл. Net Easy, средний балл)
689	Ответы с картинками Оценочный вопрос, имеющий три группы ответов - лояльность (Like-index)
724	Консультация покупателя Счетчик событий
774	Цель обращения Универсальный вопрос, имеющий произвольные ответы - простое распределение (CES, кл. Net Easy, средний балл)

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

The screenshot shows the 'Опросы' (Surveys) interface in ERM-Agent Plus. It has two main panes: 'В использовании' (In use) and 'Данные Web-сервиса' (Web service data). The 'В использовании' pane shows a table of active surveys. The 'Данные Web-сервиса' pane shows a list of all surveys, with survey 479 selected. Below this list is a table showing the details of the selected survey, including its ID, text, and the IDs of its answers.

Псевдоним опр...	Описание	Тип	Выбирается вопросов	Таймаут на ответ
CustomAction		Вариативный	Все	30 сек
PPL		Последовател...	Все	
Что пьете?		Последовател...	Все	
ООС		Последовател...	Все	

ID	Текст вопроса	Отображаемый текст	Таймаут
479	Как Вам у нас сегодня понравилось?		
600	Какие напитки вы предпочитаете?		
620	Вас окрыляет Red Bull? Окрыляет? Улыбнитесь!		
689	Ответы с картинками		
724	Консультация покупателя		
774	Цель обращения Определите цель обращения клиента		
775	Откуда узнали Выясните, откуда клиент узнал о компании		
776	Кто обращается Квалифицируйте позицию клиента в компании		
777	Демонстрируемый уровень готовности Оцените уровень готовности кл...		
778	Оставить комментарий Оставьте комментарий к разговору		
779	Телефонный звонок		
840	Нам важно ваше мнение!		
841	Вам нравится это изделие?		
845	Простое распределение		

Псевдоним	Текст ответа	Отображаемый...	ID рисунка	Дополнительные ...	Следующий воп
1	Понравилось		0		
2	Так себе		0		
3	Не понравилось		0		

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 **CreateDevlineEventParams.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> <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.