



Кнопка Лояльности с Агрегатором Информации на основе QiTester Plus

Быстрый старт

Оглавление

Введение	3
1. Архитектура Кнопки Лояльности	4
1.1. Кнопочные и планшетные пульты	4
1.2. Концентратор Данных	5
1.3. Агрегатор информации	6
2. Дистрибутив QuTester Plus	7
3. Настройка Агрегатора Информации. Приём и просмотр сообщений	8
3.1. Порядок развёртывания и настройки компонентов Агрегатора Информации	8
3.2. Установка Microsoft SQL Server	9
3.3. Установка зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition	9
3.4. Установка набора тестов Management Pack	15
3.5. Создание базы данных ProLAN	15
3.6. Просмотр сообщений	18
3.7. Приём данных по HTTP	21
4. Настройка Концентратора данных. Отправка сообщений HelpMe	25
4.1. Порядок развёртывания и настройки компонентов Концентратора данных	25
4.2. Установка EPM-Agent Plus	25
4.3. Первоначальная настройка EPM-Agent Plus и настройка отправки сообщений	30
4.4. Подключение кнопочных пультов	33
4.5. Настройка EPM-Agent Plus и кнопочных пультов	34
5. Лицензирование	40
6. Получение отчётов	43

Введение



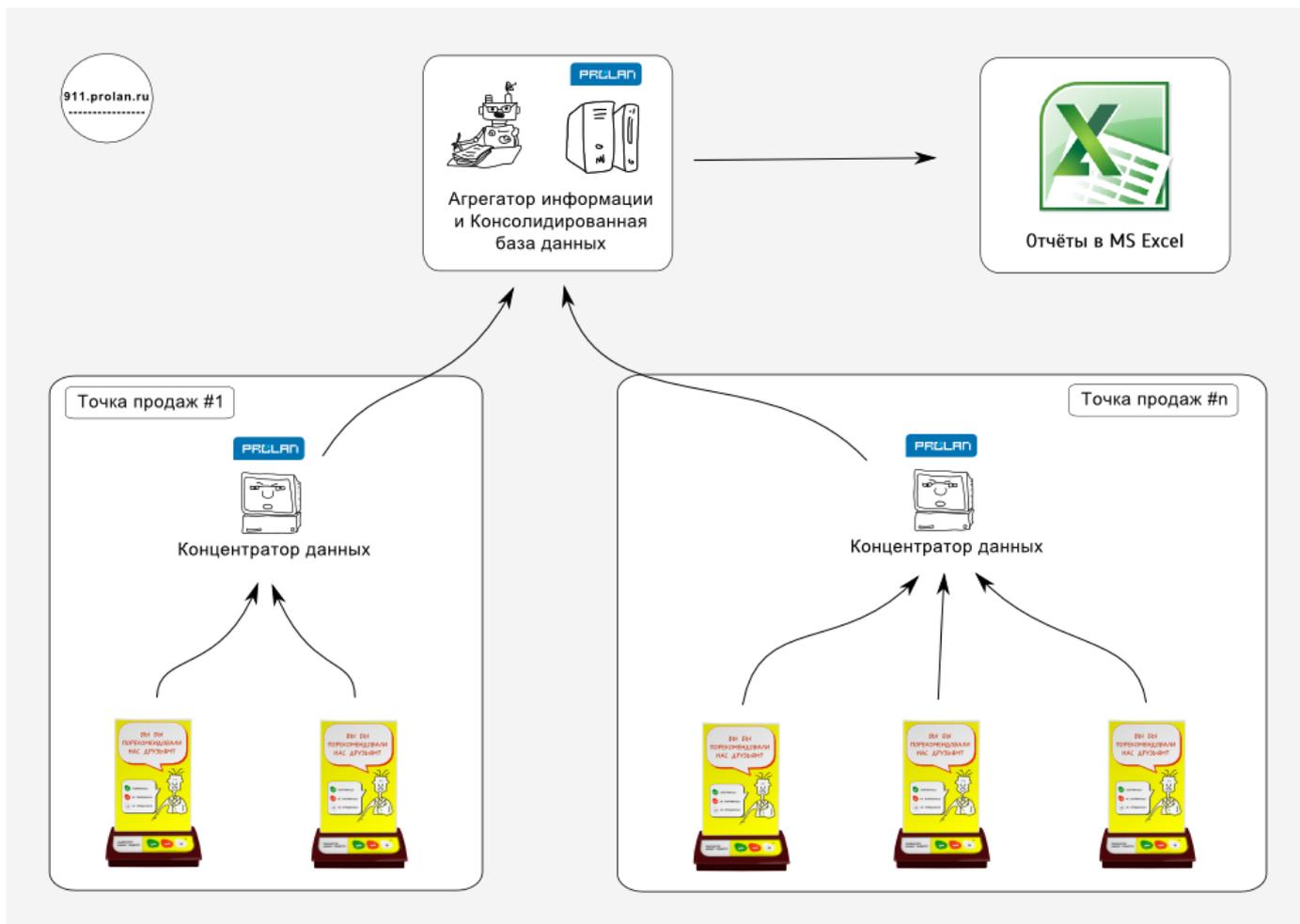
Кнопка Лояльности – это автоматизированная система оценки лояльности и качества обслуживания, поддерживающая признанную концепцию измерения эмоциональной лояльности [Net Promoter Score](#).

Описание решения [см. здесь](#).

В данном руководстве описывается архитектура Кнопки Лояльности, установка и настройка компонентов Концентратора данных, установка и настройка Агрегатора информации с QuTester Plus, формирование и выгрузка отчётов в формат MS Excel.

Не описываются: Агрегатор информации с использованием веб-сервиса, интерфейс оперативного мониторинга с картой Plan, интеграция со счётчиком посетителей, учётной системой, CRM, решениями ProLAN.

1. Архитектура Кнопки Лояльности



Компоненты Кнопки Лояльности, описываемые в настоящем Руководстве

1.1. Кнопочные и планшетные пульты

В точке продаж устанавливаются кнопочные и/или планшетные пульты. В зависимости от задач, пульты можно расположить:

Расположение	Число кнопочных пультов
На видном месте в торговом зале	По 1 пульту на каждый торговый зал
На кассе	По 1 пульту на каждую кассу
На столе или стойке сотрудника (продавца или клиентского менеджера)	По 1 пульту на каждого продавца или клиентского менеджера

Каждый кнопочный пульт – это аппаратное средство с несколькими кнопками. В специальном держателе из прозрачного пластика закрепляется баннер с вопросом клиенту (тема опроса): «Вы бы порекомендовали нас друзьям?», «Вам понравился наш салон?» и т.п. Клиент отвечает на вопрос, нажимая соответствующую кнопку. Например, зелёная кнопка – «Да», красная – «Нет» и т.п. Баннер может меняться: сегодня один баннер и один вопрос, завтра – другой.

Планшетный пульт – альтернатива кнопочному. Вопрос, варианты ответа, фоновый рисунок и вид кнопок настраиваются программно.

1.1.1. Типы и подключение пультов

Пульты подключаются к компьютеру, установленному в точке продаж – **Концентратору Данных (КД)**. Это может быть компьютер администратора POS, компьютер одного из сотрудников или терминальный сервер. В каждой точке продаж достаточно иметь один такой компьютер (КД), к которому подключаются все пульты.

Число и способ кнопочных пультов, которые можно подключить к одному КД

Тип кнопочного пульта	Способ подключения	Сколько можно подключить к одному Концентратору Данных
Проводной 2-х, 3-х или 4-х-кнопочный пульт с подключением по USB	Непосредственно к компьютеру через порт USB	До 255 пультов
Проводной пульт без подключения по USB	Через 16-тиканальный модуль дискретного ввода	Из расчёта 1 модуль дискретного ввода на 8 2-хкнопочных и 5 3-хкнопочных пультов. Максимальное число модулей – 255.
Беспроводной пульт	Через беспроводной модуль ввода данных	Не ограничено (может потребоваться репитер – усилитель сигнала)
Ethernet пульт	Непосредственно в локальную сеть Ethernet	64 пульта 2/5 кнопок
Планшетный пульт	Через локальную сеть с Wi-Fi	Не ограничено

Актуальный список пультов и коммуникационного оборудования, поддерживающего Кнопку Лояльности, [доступен по ссылке](#).

1.2. Концентратор Данных

Концентратор Данных – это компьютер, установленный в точке продаж, к которому подключены пульты. Как правило, на 1 точку продаж приходится 1 Концентратор Данных.

КД работает на компьютере с Windows-платформой. На компьютер устанавливается программный агент ERM-Agent Plus. ERM-Agent Plus в режиме реального времени принимает сигналы о нажатии кнопок пультов, установленных в точке продаж, формирует специальное сообщение и передаёт его по HTTP или TCP/IP на сервер – в Агрегатор Информации (см. ниже). Сообщение содержит информацию о нажатой кнопке, времени нажатия, пульте, точке продаж, департаменте и т.п.

Функции Концентратора Данных:

- Сбор данных о нажатых кнопках в точке продаж и передача их в Агрегатор Информации.

Поддерживаемые операционные системы:

- Windows XP (32-bit and 64-bit)

- Windows Server 2003 (32-bit and 64-bit)
- Windows Vista (32-bit and 64-bit)
- Windows 2008 (32-bit and 64-bit)
- Windows 7 (32-bit and 64-bit)
- Windows 2008 R2
- Windows 8 (32-bit and 64-bit)
- Windows 2012
- Windows 10

1.3. Агрегатор информации

В каждой точке продаж расположены один или несколько кнопочных или планшетных пультов и, как минимум, один КД. Сервис, который принимает сообщения о нажатии кнопок от всех Концентраторов данных, называется **Агрегатором Информации (АИ)**. Это может быть:

Агрегатор информации	Что требуется	Преимущества
Сервер на платформе Windows, установленный в центральном офисе компании, дата-центре или любом другом удобном месте.	Установить и настроить зонд: ProLAN SLA-ON Probe (коммерческая версия) или ProLAN QuTester Plus (бесплатная версия) – и консоль управления SLA-ON Operations. При передаче информации с концентраторов данных по http, дополнительно необходимо установить и настроить Web-сервер на платформе Windows.	<ul style="list-style-type: none"> • Интеграция с учётной системой и CRM, счётчиком посетителей, решениями Красная Кнопка, Тахометр Точки Продаж, Гамбургский Счет • Контроль достоверности
Веб-сервис SaaS: Loyalty Reporter (ProLAN) или аналогичный сервис от партнёров	Завести аккаунт в системе	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к отчётам с любого компьютера, подключённого к интернету • Не нужно устанавливать и настраивать зонд и консоль ProLAN

Функции Агрегатора Информации:

- Приём сообщений о нажатых кнопках от Концентраторов данных (компьютеров, установленных в точках продаж). Сообщения сохраняются в базе данных;
- Предоставление отчётов (статистики) по эмоциональной лояльности клиентов;
- Интерфейс для создания проектов и управления ими.

В данном руководстве описывается настройка Агрегатора Информации на базе QuTester Plus.

2. Дистрибутив QuTester Plus

Для установки программ, необходимых для работы Концентратора Данных и Агрегатора Информации, скачайте с сайта ProLAN [дистрибутив QuTester Plus](#). Установка программ выполняется из одного и того же дистрибутива QuTester Plus – QuTesterPlus.exe. Данное руководство составлено для версии QuTester Plus 3.44.0 (апрель 2014 г.).

Состав дистрибутива QuTester Plus (перечислены программы, используемые Кнопкой Лояльности):

Где используется	Программа
Агрегатор информации	QuTester
	SLA-ON Operations Short Edition
Концентратор данных	EPM-Agent Plus
Агрегатор информации	Management Pack

В отличие от коммерческой версии ProLAN SLA-ON, QuTester Plus поддерживает только 3 источника данных, т.е. не более 3 Концентраторов данных и точек продаж.

3. Настройка Агрегатора Информации. Приём и просмотр сообщений

Чтобы принимать и просматривать сообщения о нажатых клиентами кнопках (сообщения HelpMe), настройте Агрегатор Информации. Используйте Агрегатор Информации с QuTester Plus или ProLAN SLA-ON, если вам не подходят сторонние веб-сервисы и вы хотите получить готовое решение, а также если критически важно интегрировать данные о лояльности и удовлетворённости клиентов с информацией о:

Информация	Источник информации (что интегрируется с зондом SLA-ON Probe или QuTester Plus и консолью управления SLA-ON Operations)
Информация о посетителях	Счётчик посетителей
Информация о продажах	Учётная система
Информация о клиентах	CRM-система
Информация о попытках продаж	Тахометр Точки Продаж
Информация о работе персонала	Гамбургский Счет
Информация о здоровье ИТ-инфраструктуры и производительности бизнес-приложений	Красная Кнопка
Быстрое реагирование на инциденты	Красная Кнопка

Агрегатор информации с QuTester Plus – это компьютер (сервер) под управлением Windows с установленной на него системой мониторинга.

Поддерживаемые операционные системы
Windows XP (32-bit and 64-bit)
Windows Server 2003 (32-bit and 64-bit)
Windows Vista (32-bit and 64-bit)
Windows 2008 (32-bit and 64-bit)
Windows 7 (32-bit and 64-bit)
Windows 2008 R2
Windows 8 (32-bit and 64-bit)
Windows 2012
Windows 10

3.1. Порядок развёртывания и настройки компонентов Агрегатора Информации

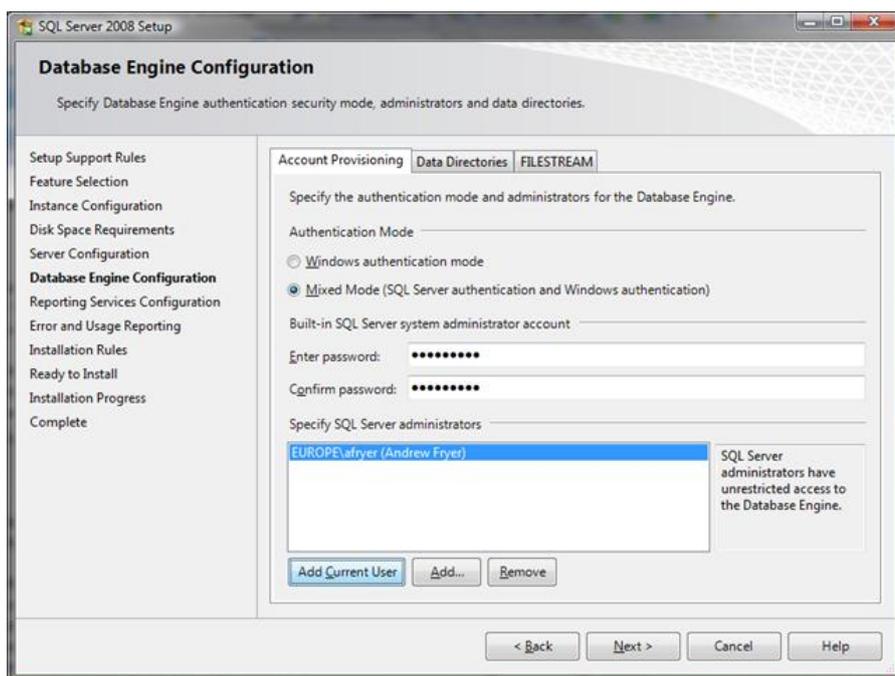
1. Установите **СУБД Microsoft SQL Server**.
2. Установите зонд **QuTester** и консоль управления **SLA-ON Operations Short Edition**.
3. Опционально. При необходимости создания отчетов по лояльность пользователей по расписанию, установите Management Pack – набор тестов для зонда. В состав тестов входит тест, создающий отчеты по расписанию.
4. Используя **SLA-ON Operations Short Edition**, создайте базу данных и настройте её для записи принимаемых сообщений о нажатии кнопок (сообщений HelpMe).
5. При необходимости принимать сообщения HelpMe по HTTP установите компонент **HelpMe Receiver**.

3.2. Установка Microsoft SQL Server

Для хранения информации используется СУБД MS SQL Server. Поддерживаются все версии MS SQL Server начиная с MS SQL Server 2005 и выше, включая бесплатный [SQL Server Express](#).

Установите и настройте MS SQL Server, учитывая следующие требования:

- MS SQL Server должен иметь кириллическую локализацию (Cyrillic CI-AS);
- Если в вашей сети уже установлен MS SQL Server и вы хотите использовать его для решения Кнопка Лояльности, запросите у администратора аккаунт пользователя с правом создания и изменения базы данных;
- При выборе способа аутентификации выберите **Смешанную аутентификацию (Mixed mode)**;



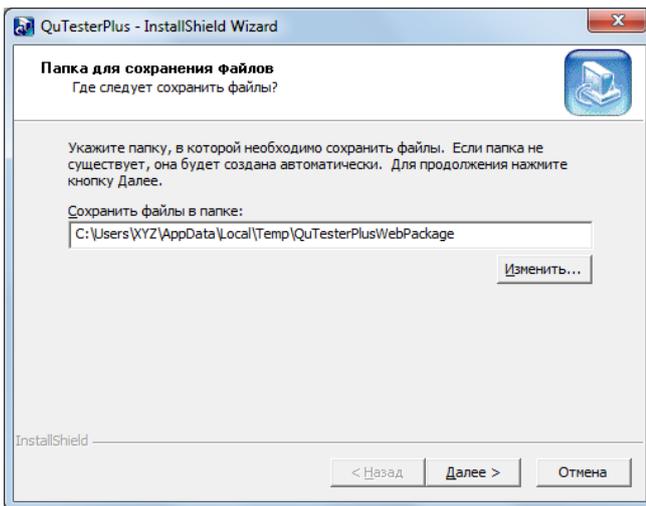
- Если SQL Server устанавливается только для использования в решении Кнопка Лояльности, можно использовать аккаунт администратора по умолчанию: **sa**. Задайте и заполните пароль аккаунта sa.

Если вы не обладаете достаточной квалификацией для установки и настройки MS SQL Server, обратитесь к специалисту.

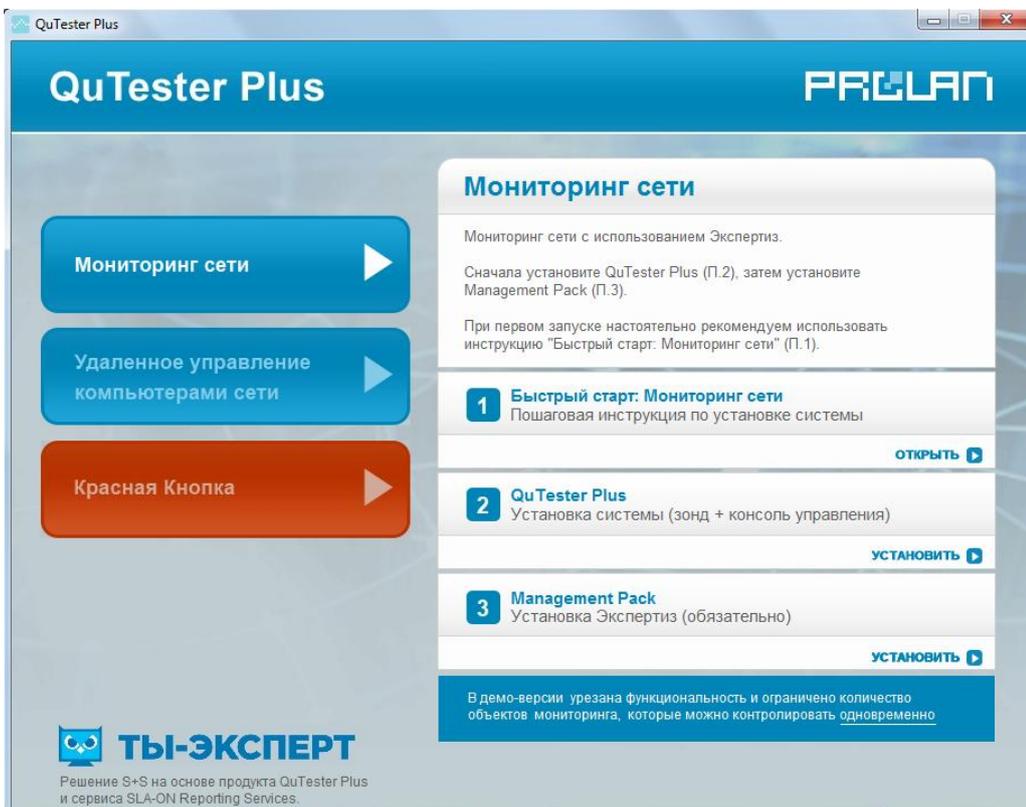
3.3. Установка зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition

Зонд QuTester принимает сообщения HelpMe и записывает их в Консолированную базу данных ProLAN. Для установки зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition выполните следующие действия. Зонд и консоль управления устанавливаются одновременно из дистрибутива QuTesterPlus.exe.

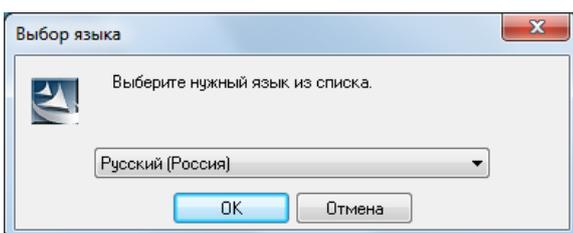
Запустите на Агрегаторе Информации дистрибутив QuTesterPlus.exe. Укажите папку, в которой будут сохранены временные файлы необходимые для установки, и нажмите **Далее**.

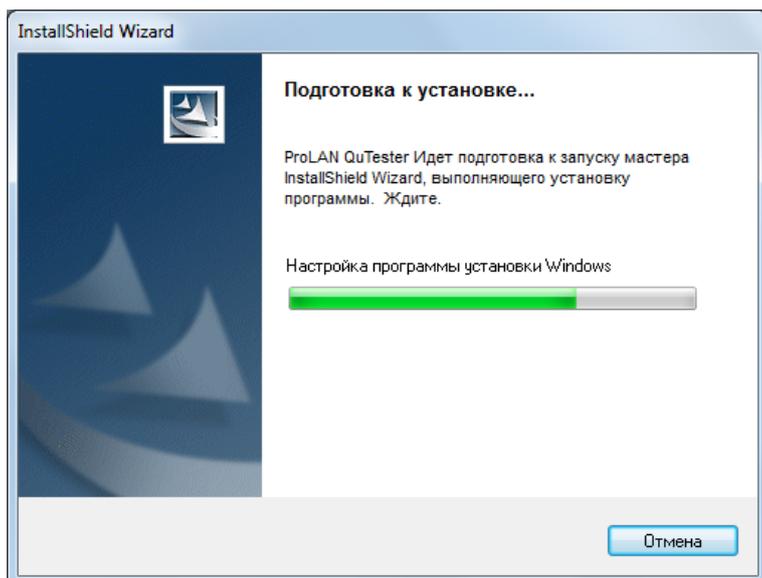


Откроеется главное окно установщика пакета QuTester Plus. Для установки зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition выберите **Мониторинг сети** и затем п.2 **QuTester Plus**. Начнется установка зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition.



Выберите язык программы. Доступны русский и английский языки.

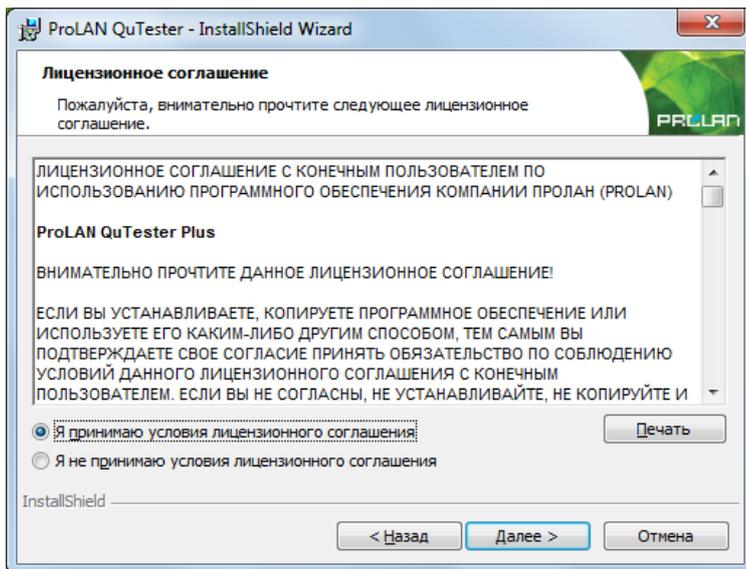




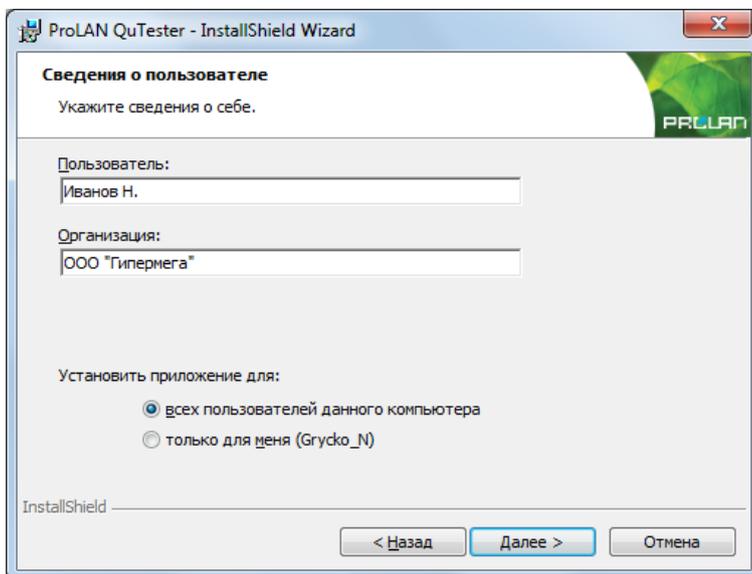
Нажмите **Далее**.



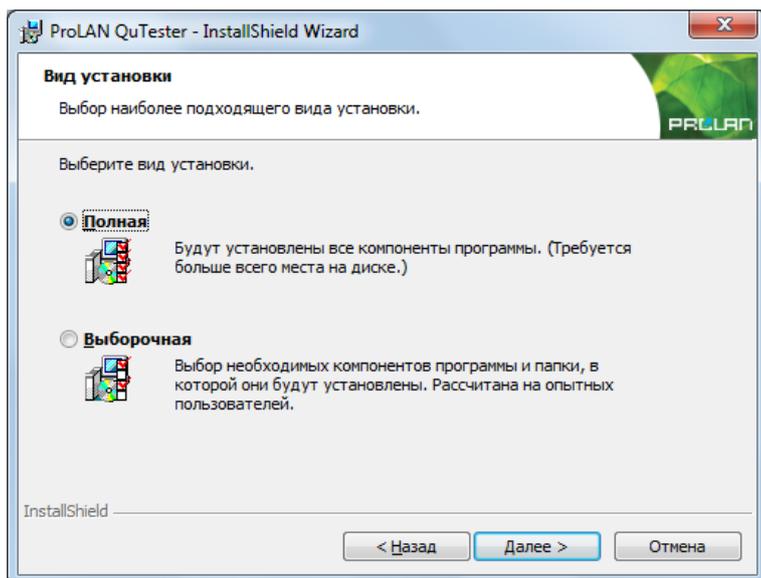
Внимательно прочтите лицензионное соглашение. Если вы согласны с предложенными условиями, выберите **Я принимаю условия лицензионного соглашения** и нажмите **Далее**.



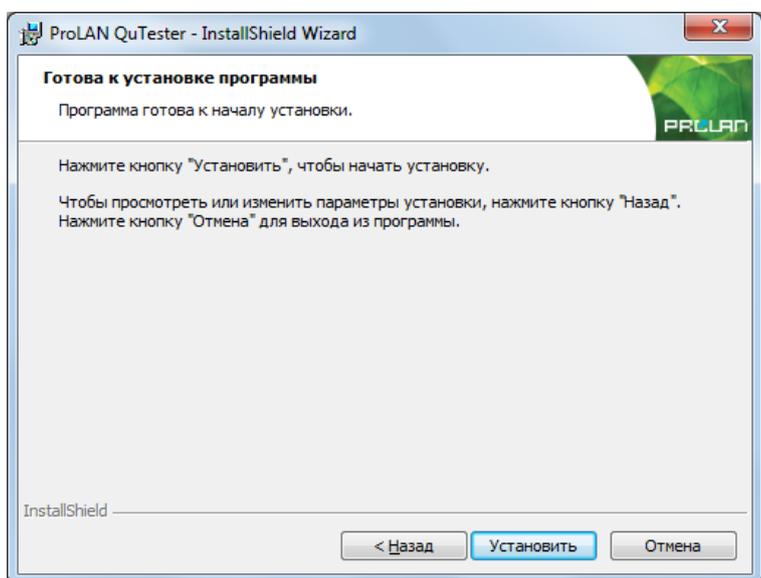
Укажите сведения о себе и нажмите **Далее**.

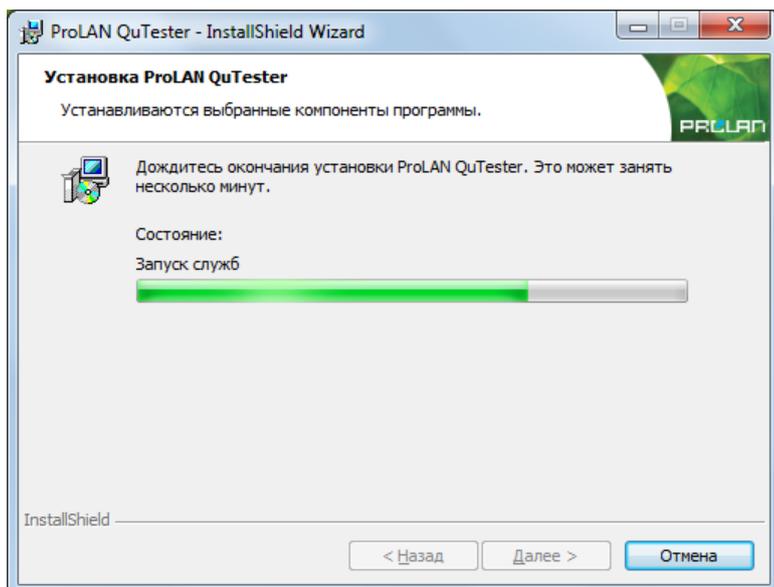


Рекомендуется выбрать **Полную установку**.

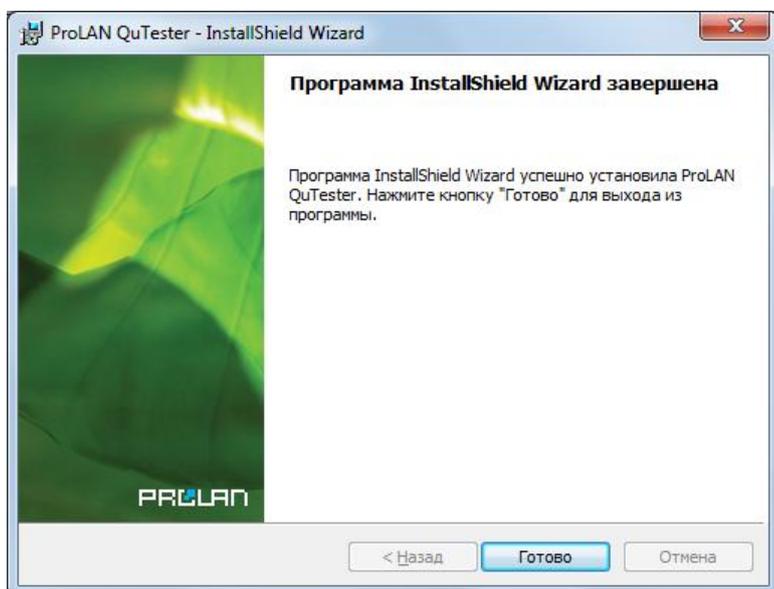


Выберите **Установить**.



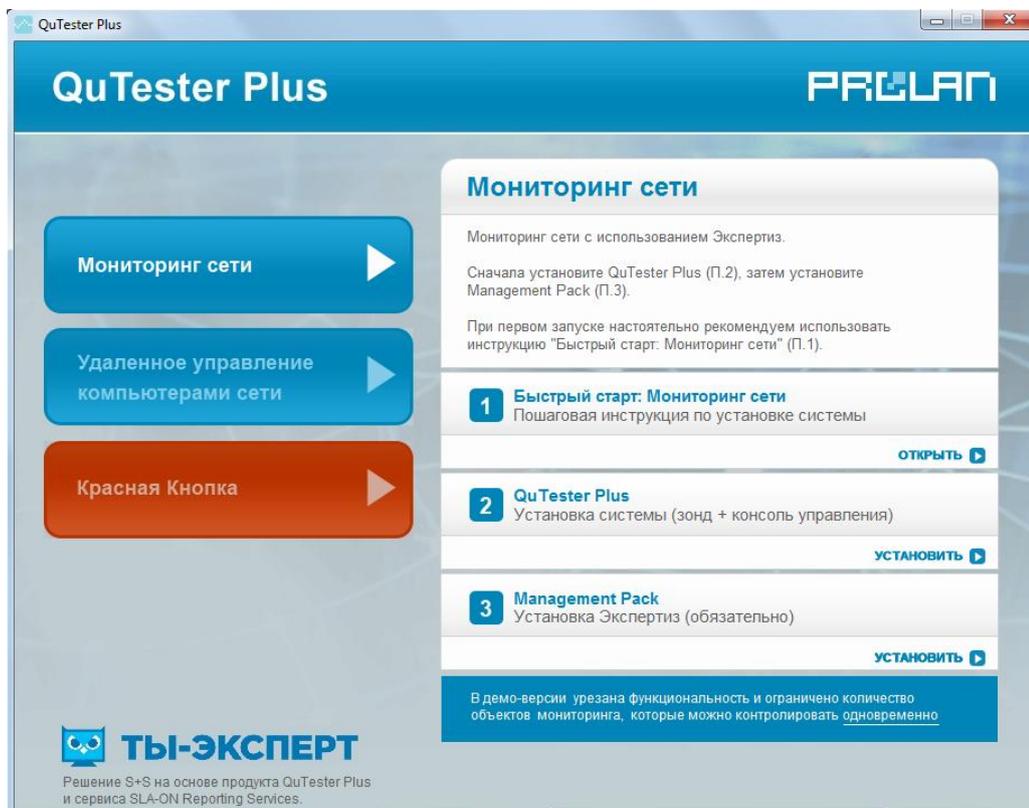


Установка QuTester и SLA-ON Operations Short Edition завершена.



3.4. Установка набора тестов Management Pack

Набор тестов устанавливается на Агрегаторе Информации опционально. Установка Management Pack необходима для возможности создания отчетов по расписанию.

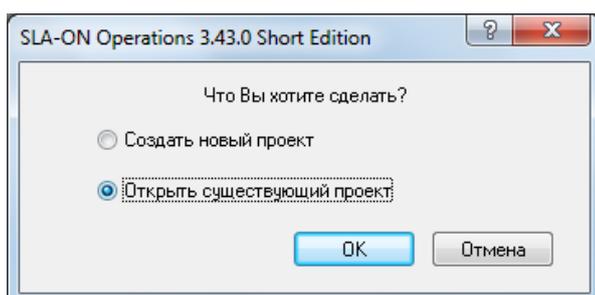


Для установки в дистрибутиве программы выберите пункт 3 – Management Pack. Сам процесс установки и набор диалогов аналогичен описанному выше в разделе 3.3.

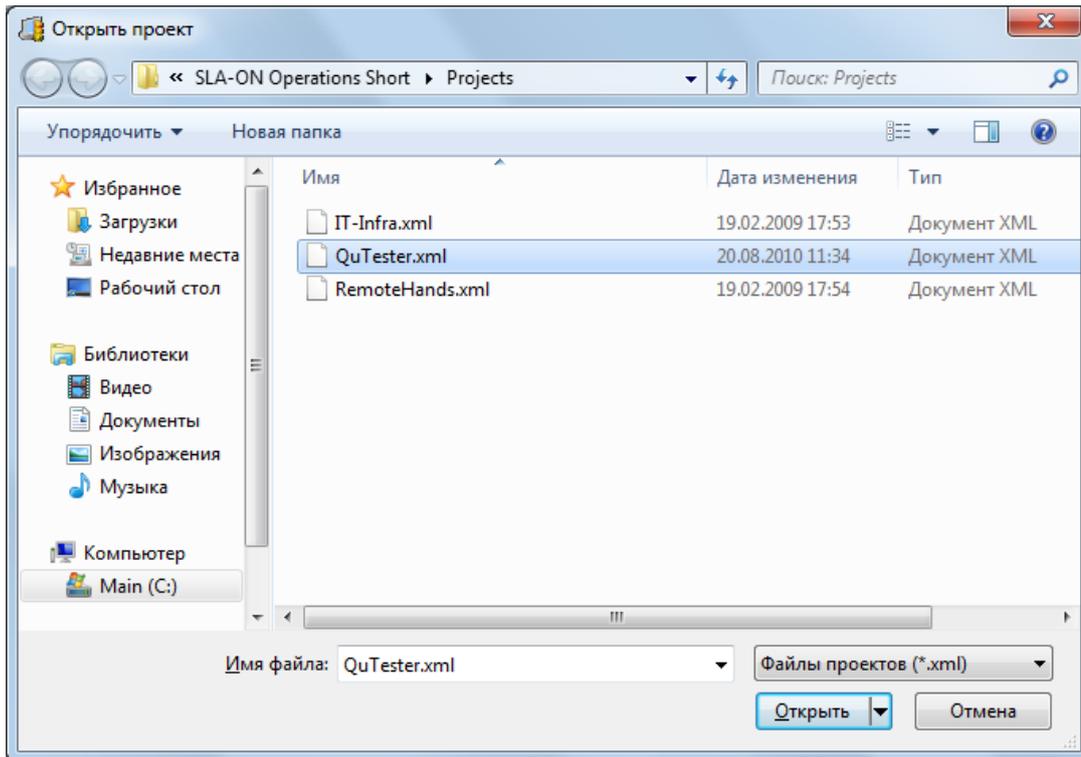
3.5. Создание базы данных ProLAN

После установки зонда QuTester и консоли управления SLA-ON Operations Short Edition необходимо подключить зонд QuTester к базе данных, чтобы сообщения HelpMe, которые QuTester принимает от установленных в точках продаж Концентраторов данных, записывались в базу. Чтобы создать базу данных ProLAN и подключить её на приём сообщений HelpMe, выполните следующие действия.

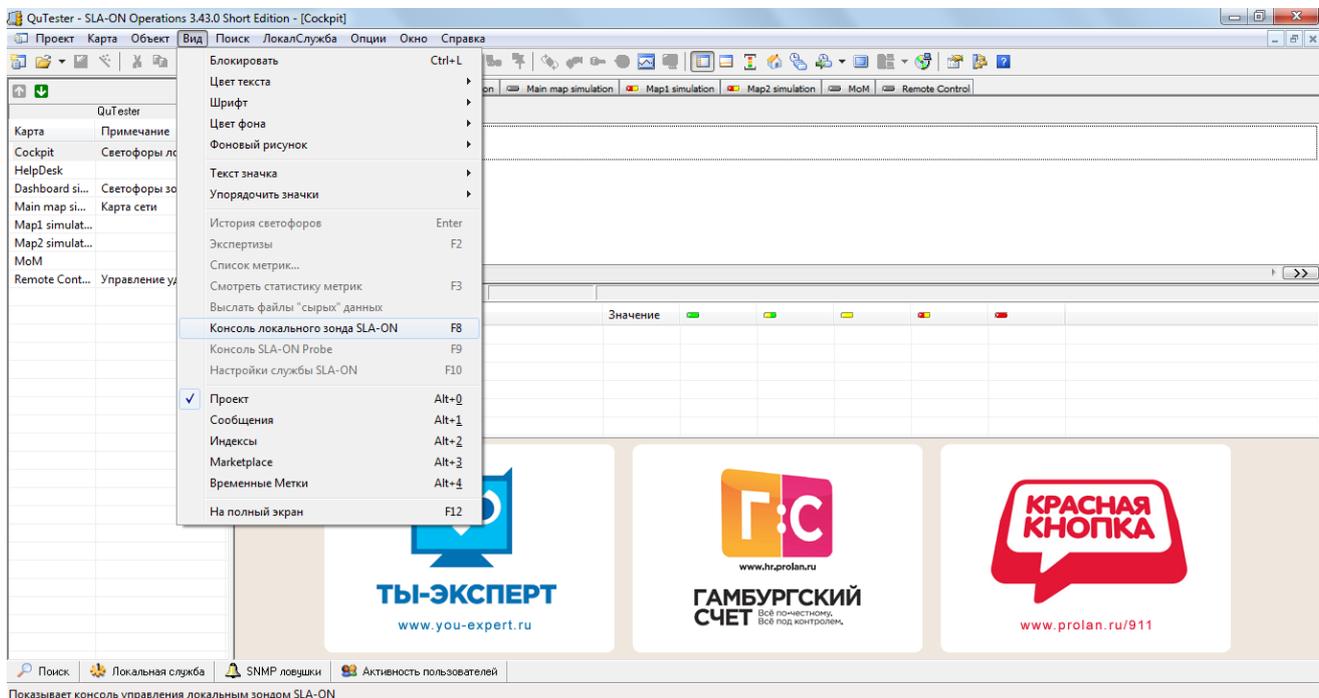
Запустите консоль управления **SLA-ON Operations Short Edition** (Пуск → Все программы → ProLAN → QuTester → SLA-ON Operations). При первом запуске SLA-ON Operations Short Edition будет показан следующий диалог. Выберите **Открыть существующий проект**.



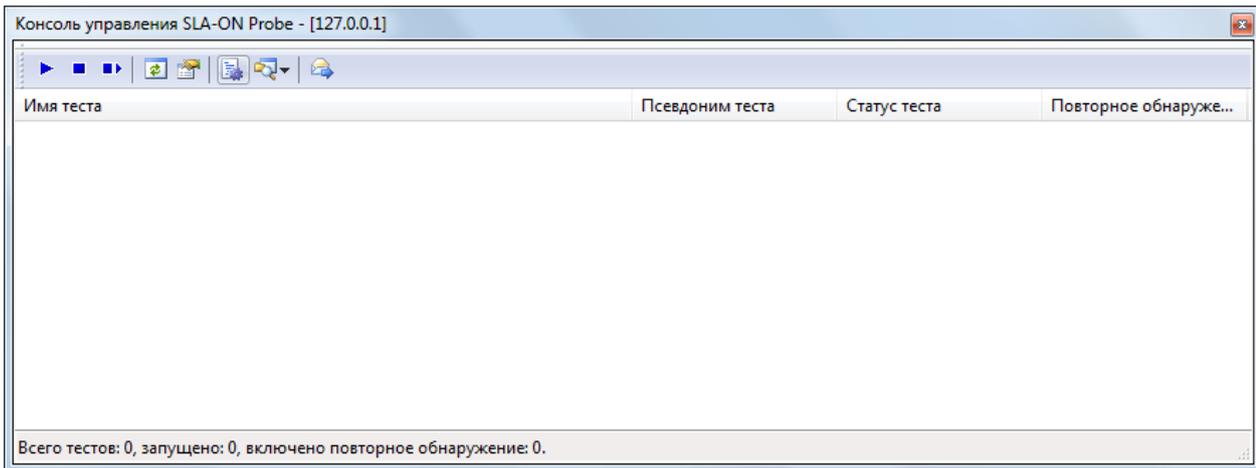
Выберите файл **QuTester.xml** – это проект по умолчанию – и нажмите **Открыть**.



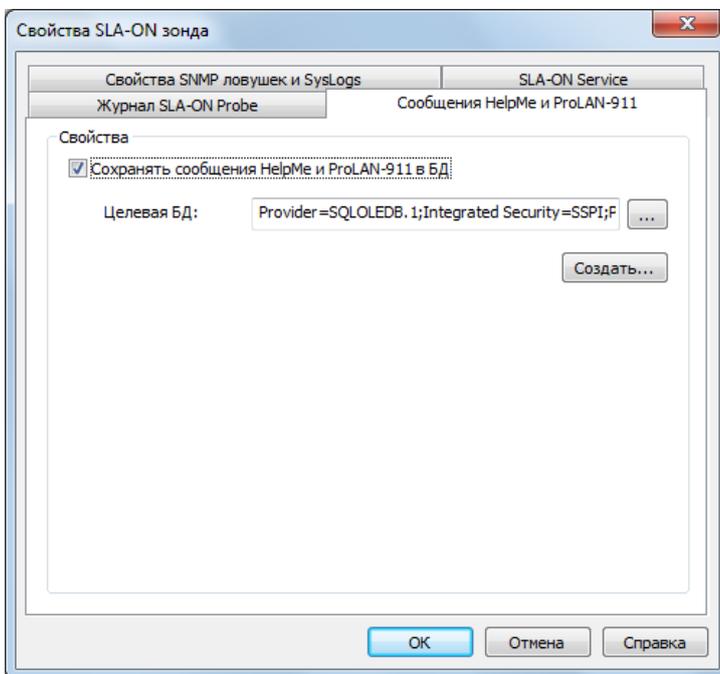
Открылся проект по умолчанию. В меню **Вид** выберите пункт **Консоль локального зонда SLA-ON** или нажмите клавишу **F8**.



Откроется консоль управления зондом. В панели инструментов нажмите кнопку  **Настройки зонда**.

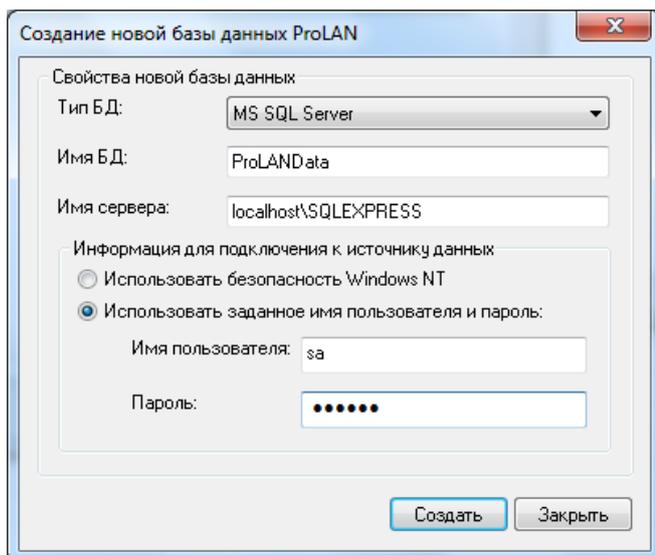


В открывшемся окне диалога **Свойства SLA-ON зонда** выберите вкладку **Сообщения HelpMe и ProLAN-911**. Поставьте галочку **Сохранять сообщения HelpMe и ProLAN-911 в БД** и нажмите кнопку **Создать...**

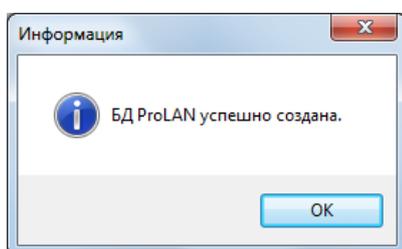


Укажите тип БД, имя БД, имя сервера и способ аутентификации – **Использовать заданное имя пользователя и пароль**.

Примечание. При создании базы данных на SQL сервере Express редакции, необходимо указывать после имени компьютера через обратный слеш имя экземпляра SQL сервера (обычно SQLEXPRESS).
Например: localhost\SQLEXPRESS



Введите пароль для акаунта администратора (sa). Нажмите кнопку **Создать**. БД успешно создана.



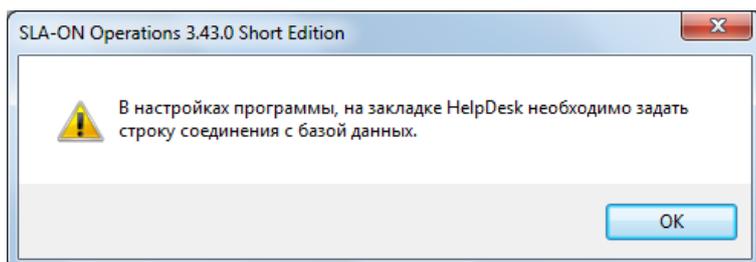
Теперь сообщения HelpMe, принимаемые зондом QuTester, будут записываться в базу данных.

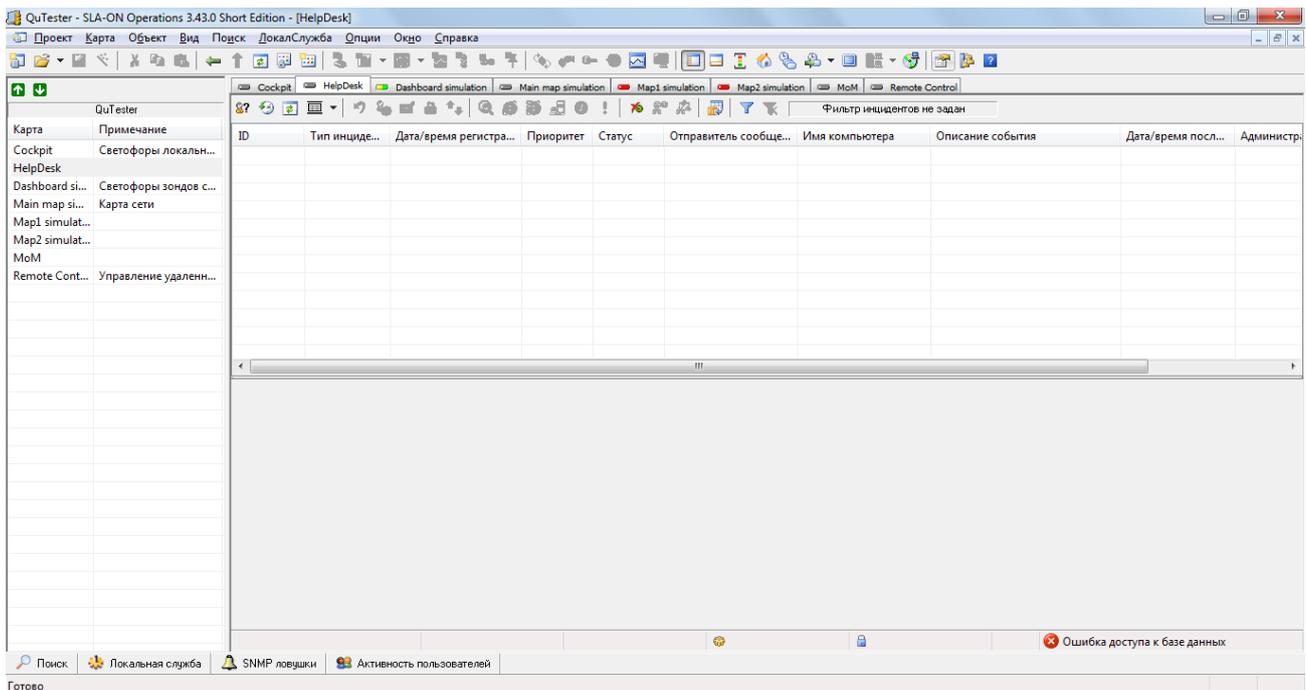
Примечание. При закрытии окна диалога Свойств SLA-ON зонда после задания или изменения базы данных, в зависимости от версии и конфигурации OLE DB провайдера, может появиться окно сообщения со следующим текстом: «Fatal error updating HelpMeMsgReceiver properties. RetCode: -2147467259». Данное сообщение не является ошибкой и его можно игнорировать.

3.6. Просмотр сообщений

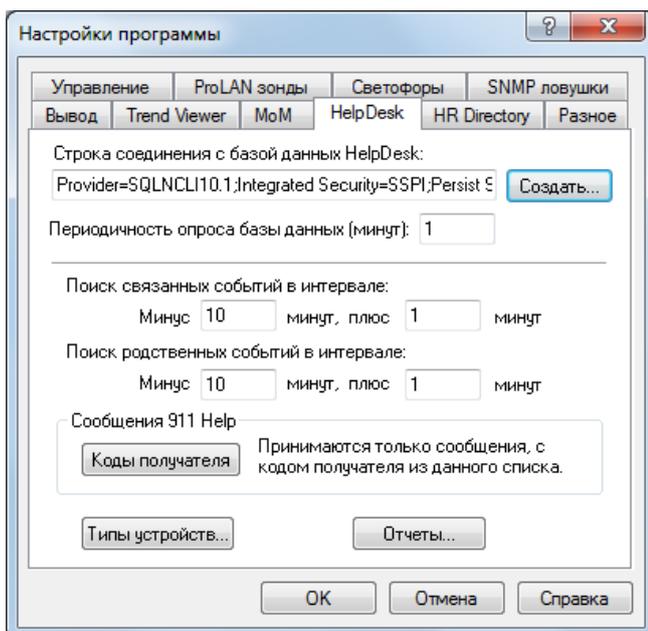
Чтобы в режиме реального времени видеть все сообщения HelpMe, присылаемые Концентраторами данных, задайте соединение с базой данных карты HelpDesk. Для этого выполните следующие действия.

Выберите вкладку HelpDesk. При первом запуске может появиться окно с предупреждением, что подключение к базе данных не задано.

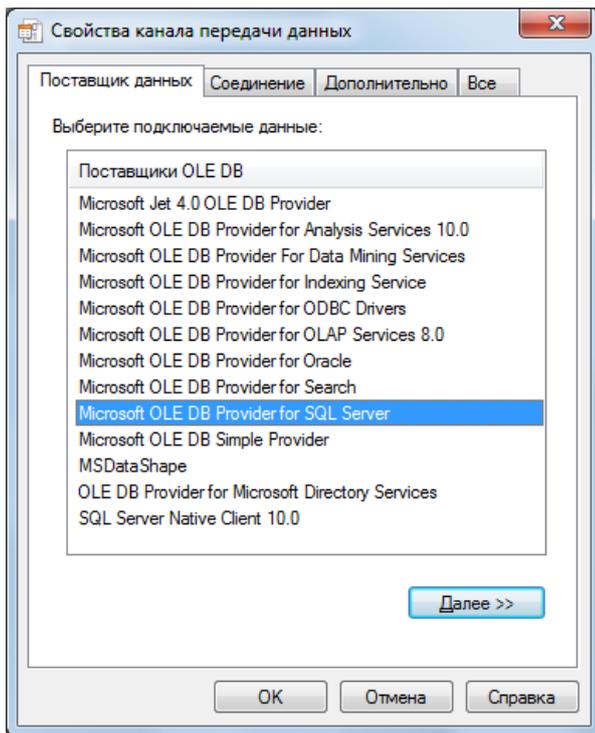




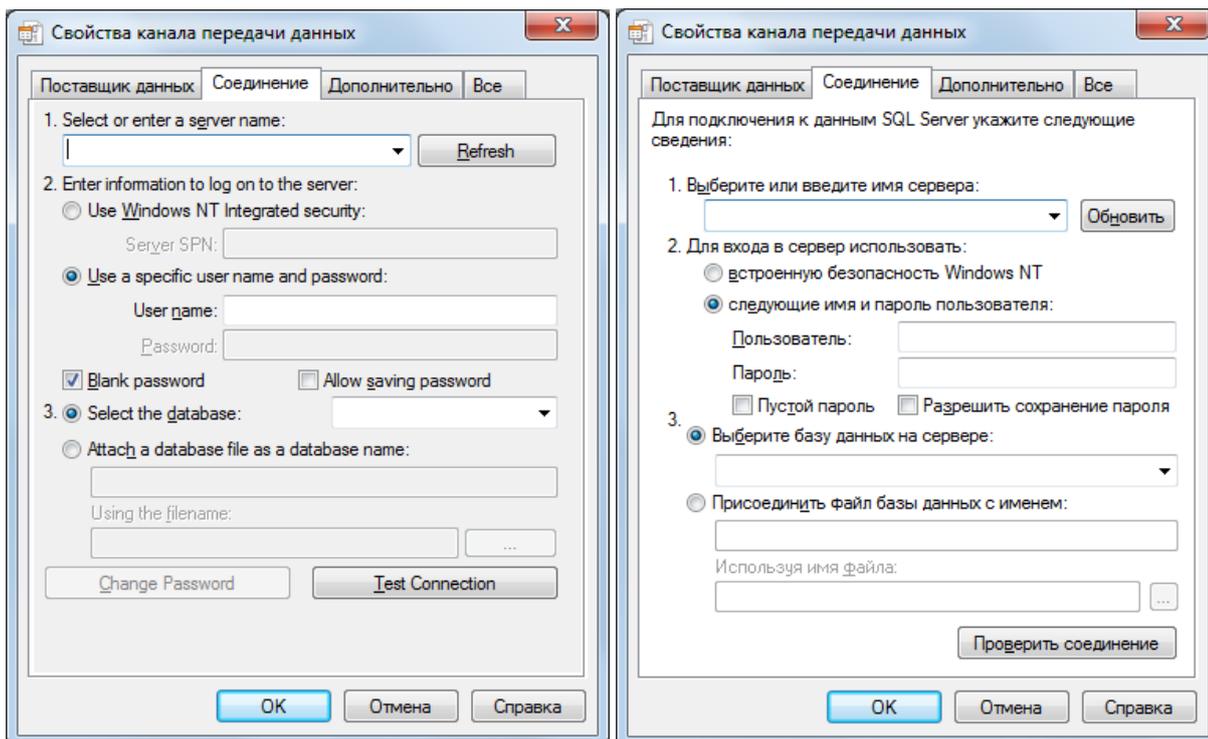
Нажмите кнопку **Настройки программы**  в правом углу панели инструментов или клавишу **F7**. Чтобы задать строку соединения, выберите вкладку **HelpDesk** и нажмите **Создать**.



На вкладке **Поставщик данных** выберите **Microsoft OLE DB Provider for SQL Server** или **SQL Server Native Client**.



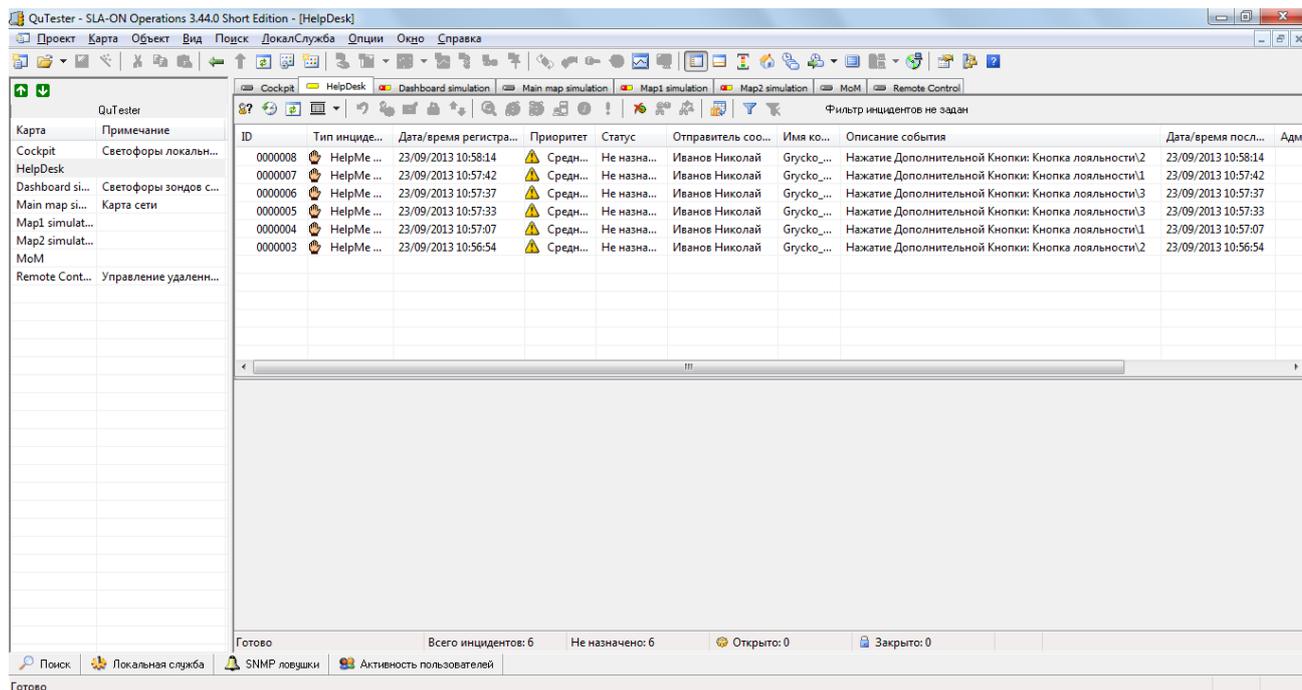
На вкладке **Соединение** выберите имя сервера, имя базы данных и способ аутентификации.



Вкладка **Соединение** для провайдеров **SQL Server Native Client** и **Microsoft OLE DB Provider for SQL Server** соответственно

Готово. Теперь вы будете видеть всю информацию о нажатиях кнопок в режиме реального времени на карте HelpDesk. В верхней части окна карты отображается информация обо всех полученных сообщениях (по

умолчанию за последний час). При выборе в списке какого-либо сообщения, в нижней части карты отображаются подробности выбранного сообщения.



3.7. Приём данных по HTTP

Сообщение HelpMe – это SOAP-сообщение, которое передаётся по протоколу TCP/IP. Но если Концентратор данных и Агрегатор информации находятся в разных локальных сетях и политики безопасности не позволяют Агрегатору информации принимать сообщения по TCP/IP, рекомендуется настроить приём сообщений HelpMe по HTTP.

Для того чтобы Агрегатор информации мог принимать сообщения HelpMe по HTTP, необходим Web-сервер, который будет принимать сообщения от Концентратора данных по HTTP и передавать их зонду QuTester по TCP/IP.

Web-сервер разворачивается на том же компьютере, что и Агрегатор информации, или другом компьютере, расположенном в той же локальной сети или имеющим доступ к Агрегатору информации через VPN-тоннель. Компьютер для Web-сервер должен быть под управлением Windows, иметь статический IP-адрес или доменное имя. Идеальным представляется развёртывание и Web-сервер, и Агрегатора информации на выделенном сервере Windows-хостинга.

Настройка Web-сервер включает следующие шаги.

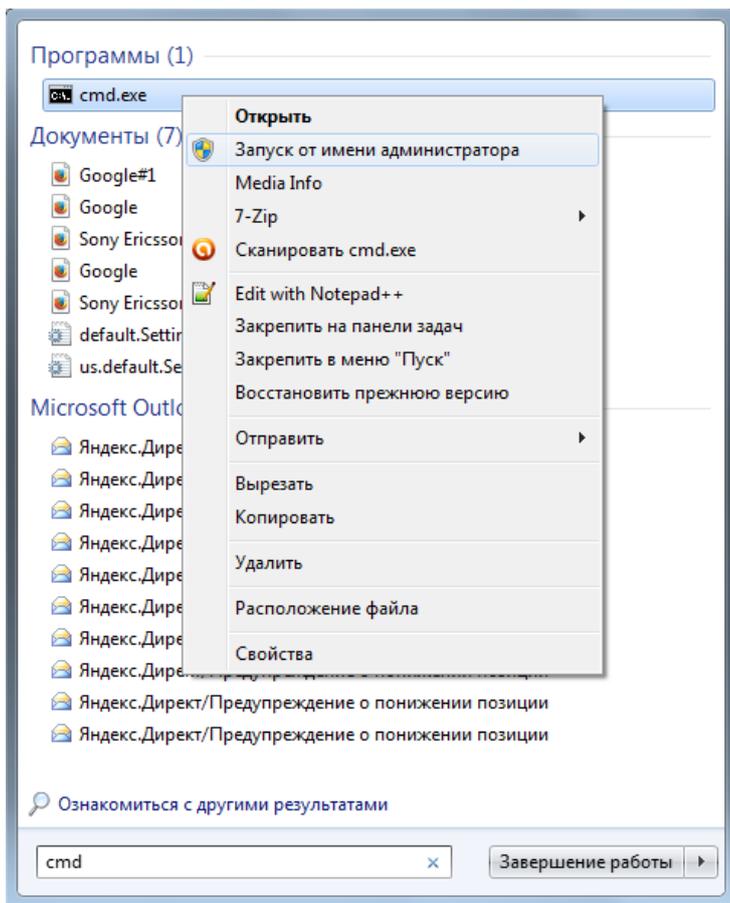
1. Установите на компьютере собственно Web-сервер, поддерживающий PHP, и PHP Engine.
2. Если необходимо, настройте DNS.
3. Установите компонент HelpMe Receiver.

Установка и настройка Web-сервер, PHP и настройка DNS в данном руководстве не описываются. Если вы не обладаете достаточной компетенцией для установки и настройки веб-сервера и PHP, обратитесь к специалисту.

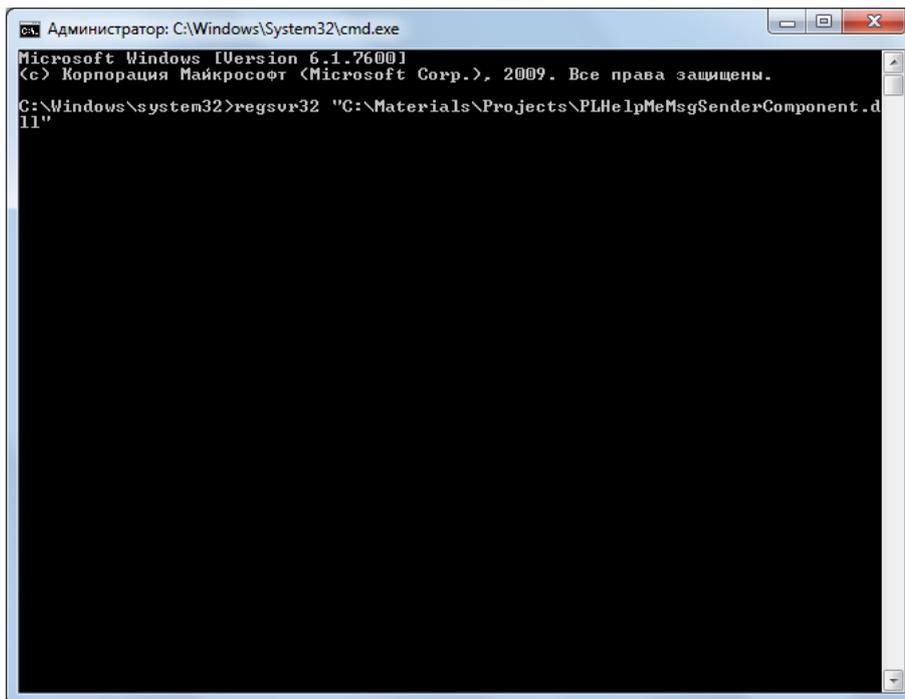
3.8. Установка и настройка компонента HelpMe Receiver

Для получения HelpMe Receiver обратитесь в ProLAN.

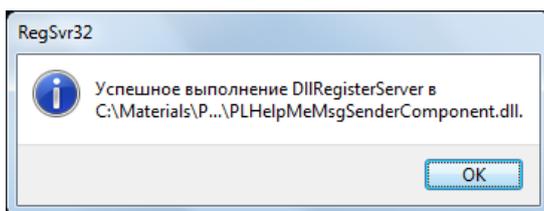
Разместите в любой папке на локальном жёстком диске полученный от ProLAN файл COM-компонента **PLHelpMeMsgSenderComponent.dll**. Откройте командную строку Windows с правами администратора, например, нажав кнопку **Пуск** и введя в строку поиска **cmd**.



Введите команду **regsvr32 "[полный путь к файлу PLHelpMeMsgSenderComponent.dll]"**, например **regsvr32 "C:\Materials\Projects\PLHelpMeMsgSenderComponent.dll"**. Нажмите **Enter**.



В случае успешной регистрации компонента появится окно со следующим сообщением:



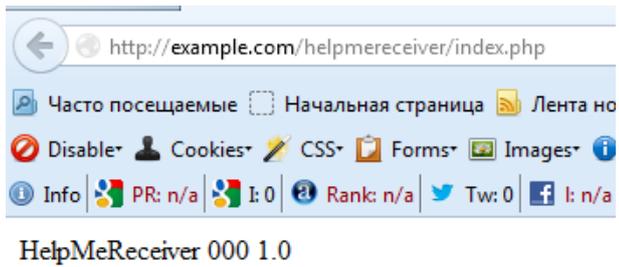
Настройте приём сообщений от Концентраторов данных. Выберите папку, которая будет корневой папкой вашего сайта (Web-сервер), и разместите там полученный от ProLAN файл **index.php**. Откройте файл index.php. Найдите строку:

```
define('HOST', 'localhost');
```

В строке определяется имя хоста с Агрегатором информации (зонд QuTester или SLA-ON Probe). По умолчанию Агрегатор информации находится на локальном компьютере Web-сервер (localhost). Если в вашем случае это не так, замените *'localhost'* на IP-адрес, имя или полное доменное имя компьютера с Агрегатором информации, например, *'10.0.3.1'*, *'server1'* или *'server1.mycompany.ru'*.

В настройках Web-сервер задайте соответствие между корнем сайта и доменным именем, по которому к нему будет обращаться Концентратор данных. В Web-сервер Apache это обычно делается редактированием файлов **httpd.conf** и **vhhosts.conf**. Если вы используете другой веб-сервер, следуйте инструкциям и руководствам, предоставленным разработчиком. Если вы не обладаете достаточной компетенцией для настройки веб-сервера, обратитесь к специалисту.

Установка HelpMe Receiver завершена. Проверьте работоспособность компонента. Введите в браузере адрес, по которому расположен ваш Web-сервер, например <http://www.example.com/helpmereceiver/index.php>. Вы должны увидеть название компонента, код ошибки (000 – нет ошибок) и номер версии.



Теперь зонд QuTester сможет принимать сообщения HelpMe от Концентраторов данных по HTTP.

4. Настройка Концентратора данных. Отправка сообщений HelpMe

В каждой точке продаж обычно устанавливается один Концентратор данных, к которому подключаются все кнопочные пульты. Концентратор принимает сигналы о нажатиях кнопок от пультов и отправляет сообщения HelpMe о нажатых кнопках в Агрегатор информации. Концентратор в каждой точке продаж настраивается отдельно.

Для отправки сообщений HelpMe о нажатиях кнопок клиентами, выполните следующие действия.

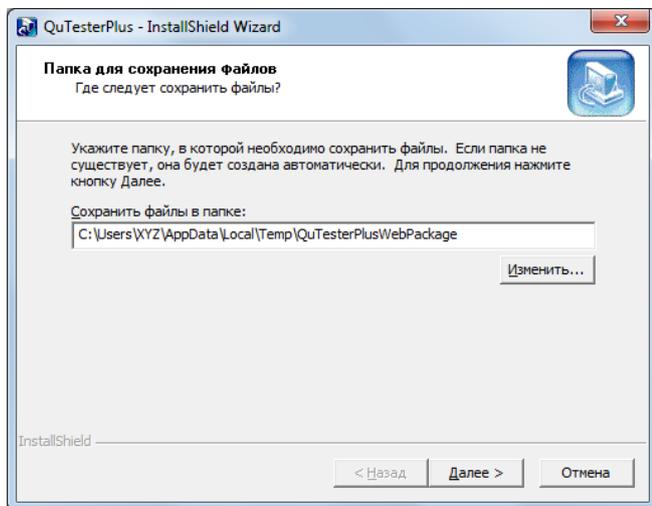
4.1. Порядок развёртывания и настройки компонентов Концентратора данных

1. Установите программный агент **EPM-Agent Plus**.
2. Настройте отправку **сообщений HelpMe**.
3. Подключите **кнопочные и/или планшетные пульты**.
4. Настройте пульты.

4.2. Установка EPM-Agent Plus

Запустите на Концентраторе данных скачанный ранее файл дистрибутива QuTester Plus *QuTesterPlus.exe*. Используется тот же дистрибутив, что и при установке QuTester Plus на Агрегатор информации.

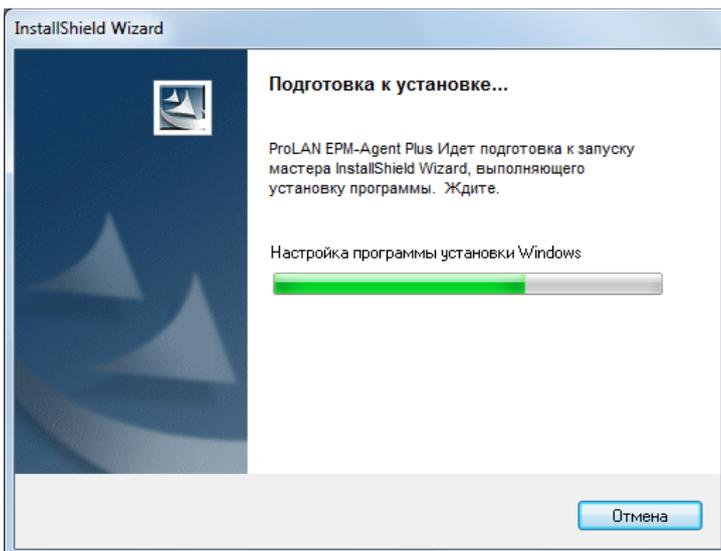
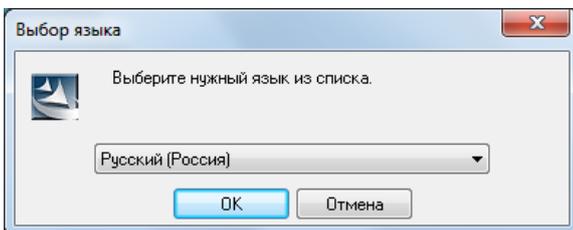
Выберите папку, в которой необходимо сохранить временные файлы, и нажмите **Далее**.



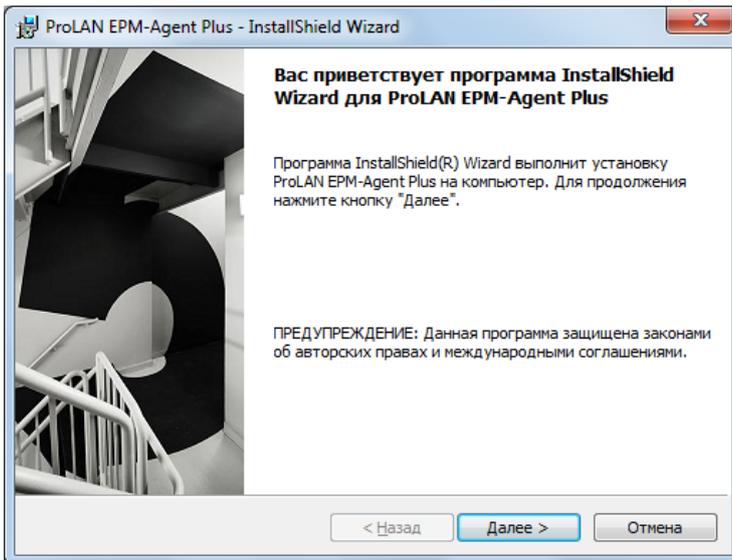
Откроется главное окно установщика пакета QuTester Plus. Для установки программного агента EPM-Agent Plus выберите **Красная Кнопка** и затем п.2 **EPM-Agent Plus**. Начнётся установка программного агента EPM-Agent Plus.



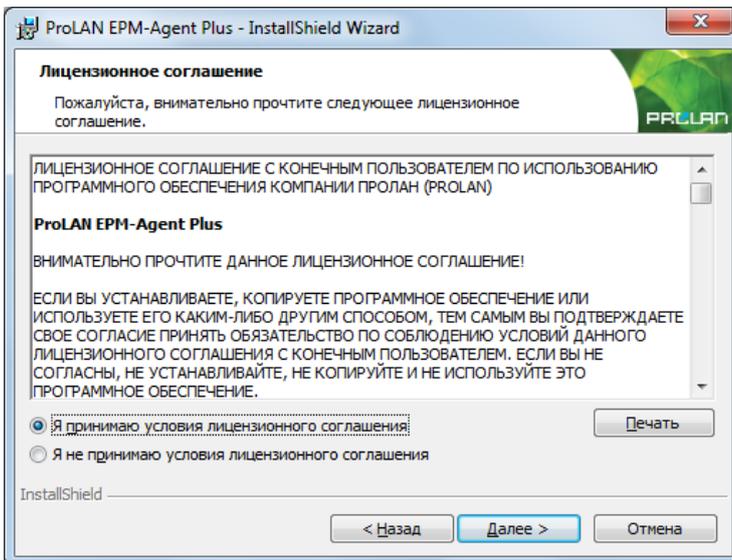
Выберите язык программы. Доступны русский и английский языки.



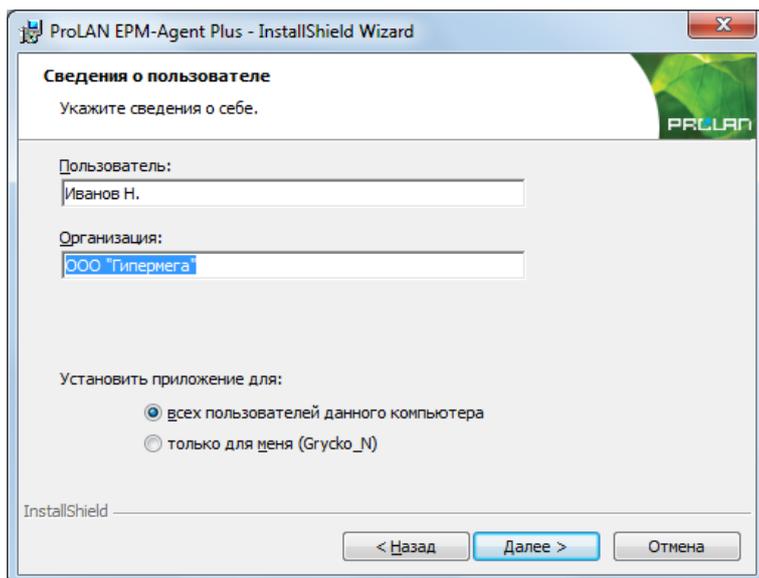
Нажмите **Далее**.



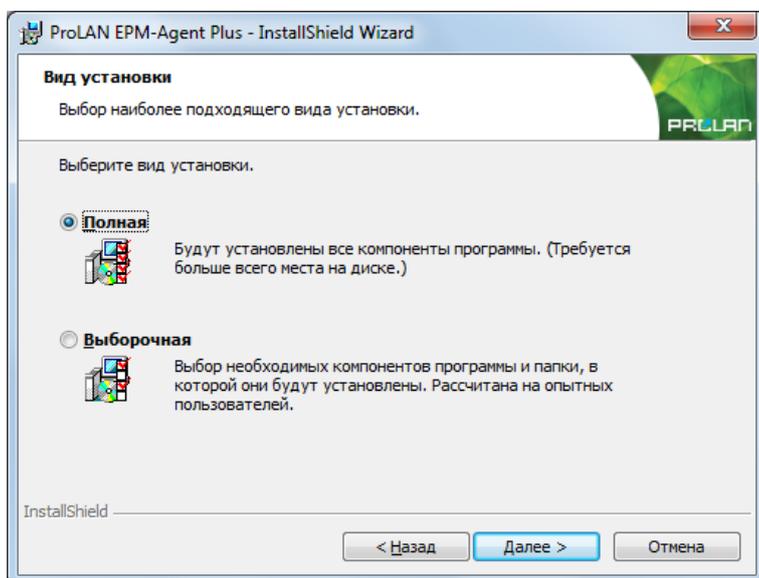
Внимательно прочтите лицензионное соглашение. Если вы согласны с предложенными условиями, выберите **Я принимаю условия лицензионного соглашения** и нажмите **Далее**.



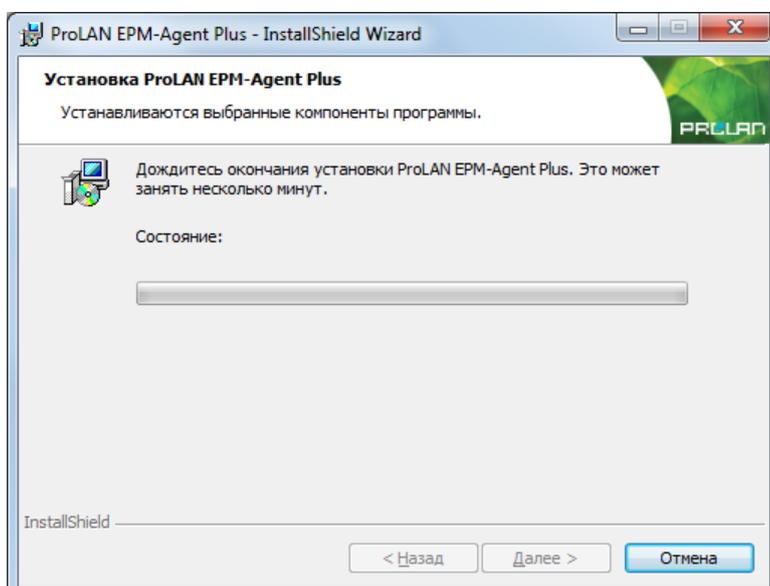
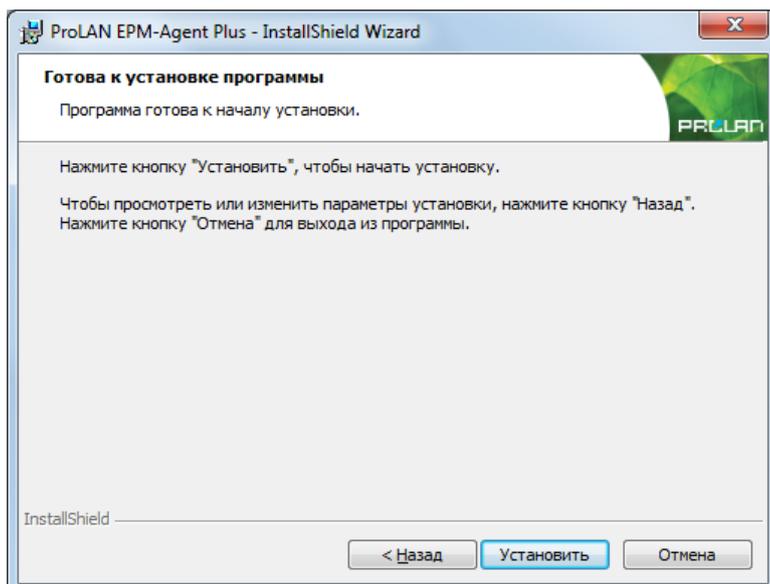
Укажите сведения о себе и нажмите **Далее**.



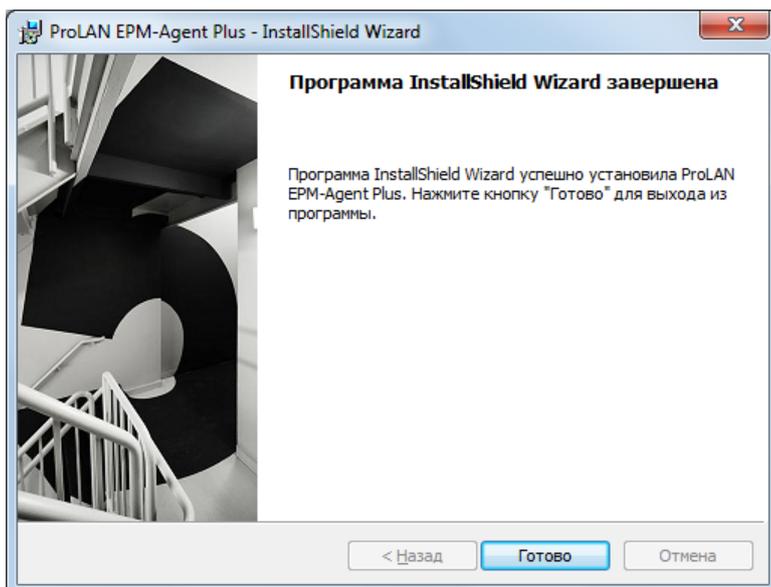
Рекомендуется выбрать **Полную установку**.



Выберите **Установить**.



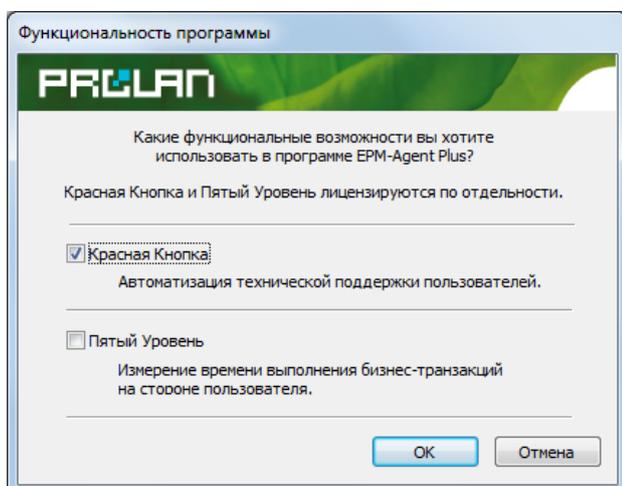
Установка EPM-Agent Plus завершена.



4.3. Первоначальная настройка EPM-Agent Plus и настройка отправки сообщений

Сразу после установки программа EPM-Agent Plus автоматически не запускается. Впоследствии программа автоматически стартует при входе пользователя в компьютер (вводе имени пользователя и пароля).

После установки запустите программу на выполнение через меню Windows: **Пуск → Все программы → ProLAN → EPM-Agent → ProLAN EPM-Agent Plus**. При первом запуске появится окно выбора функциональности. Выберите **Красная Кнопка** и нажмите **OK**.

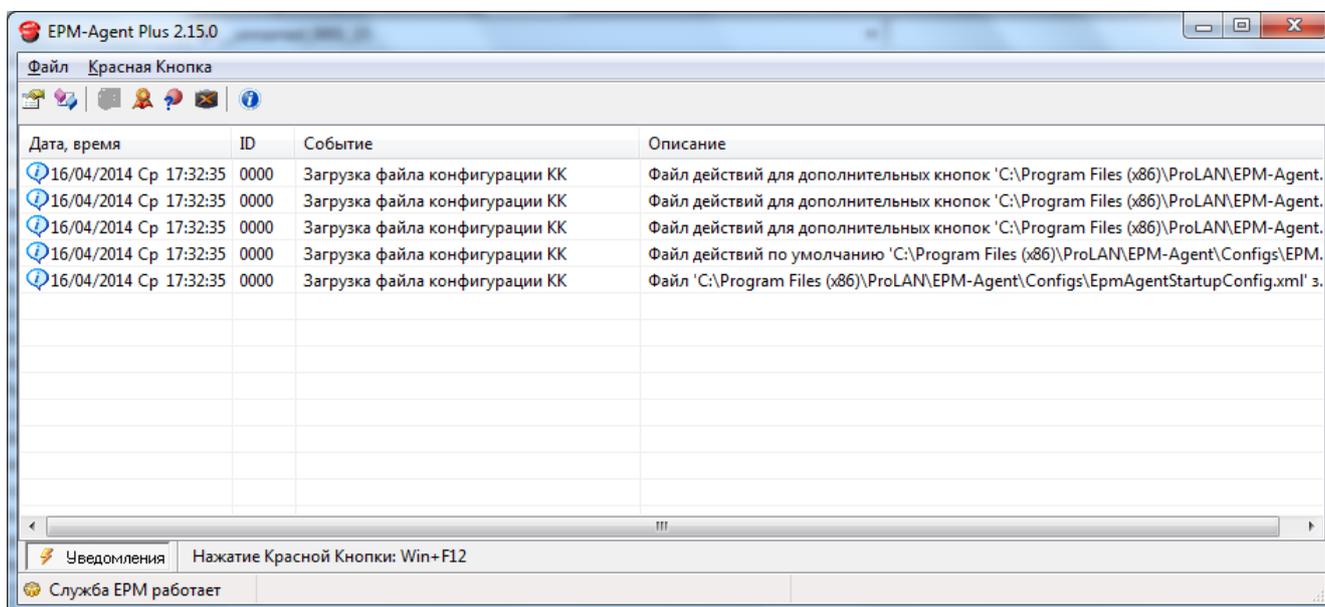


Заполните данные о пользователе компьютера. По умолчанию программа запрашивает данные из Active Directory (имя компьютера = Display name и подразделение пользователя = Department), при необходимости вы можете изменить или дополнить их.

Введённые данные позднее могут быть отредактированы в настройках программы.

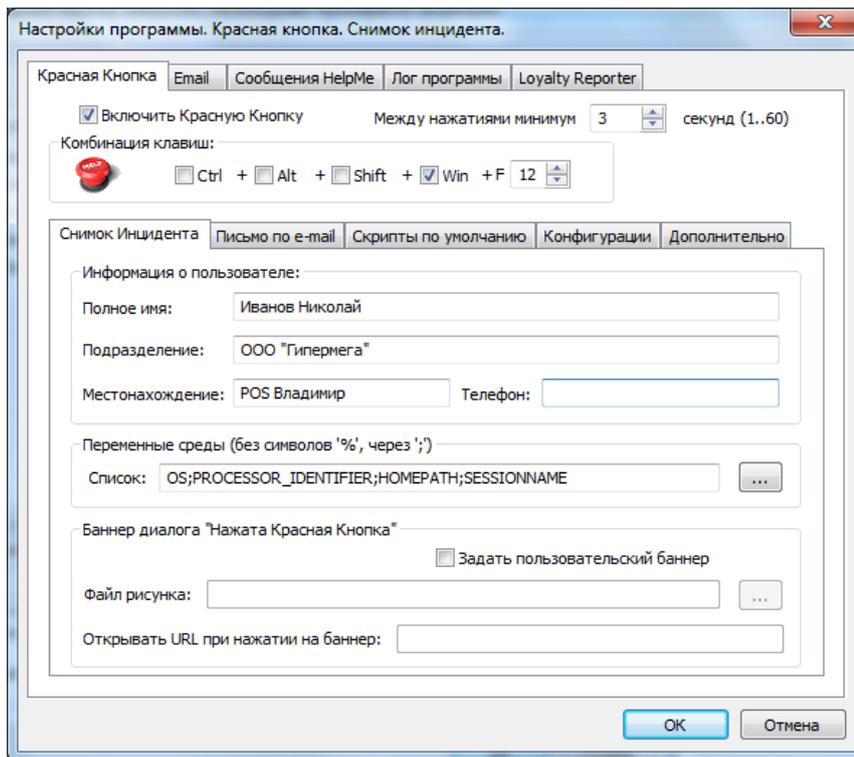
После этого окно скроется, а в области уведомлений панели задач в правом нижнем углу экрана появится значок .

Откройте EPM-Agent, два раза кликнув на значке  в панели задач (системном трее).



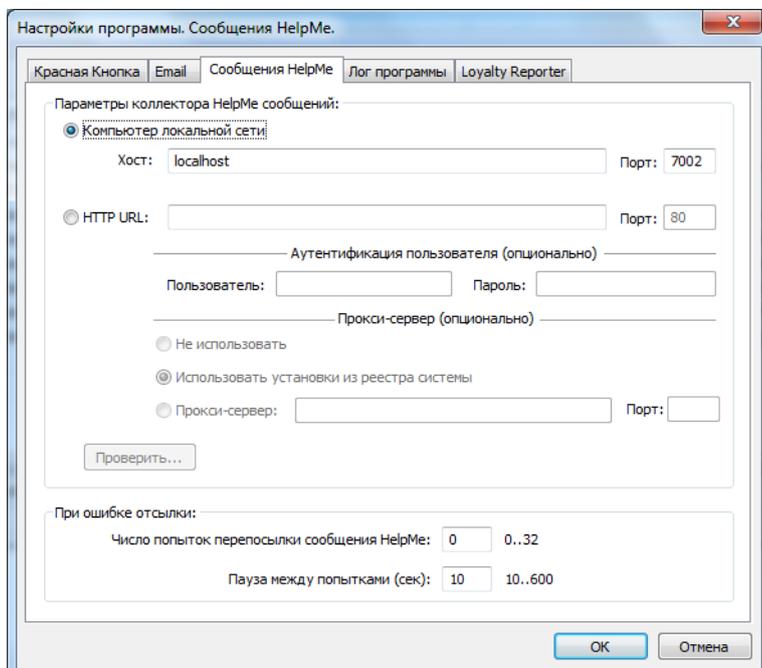
Вызовите меню настроек программы, нажав значок **Настройки программы** .

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.

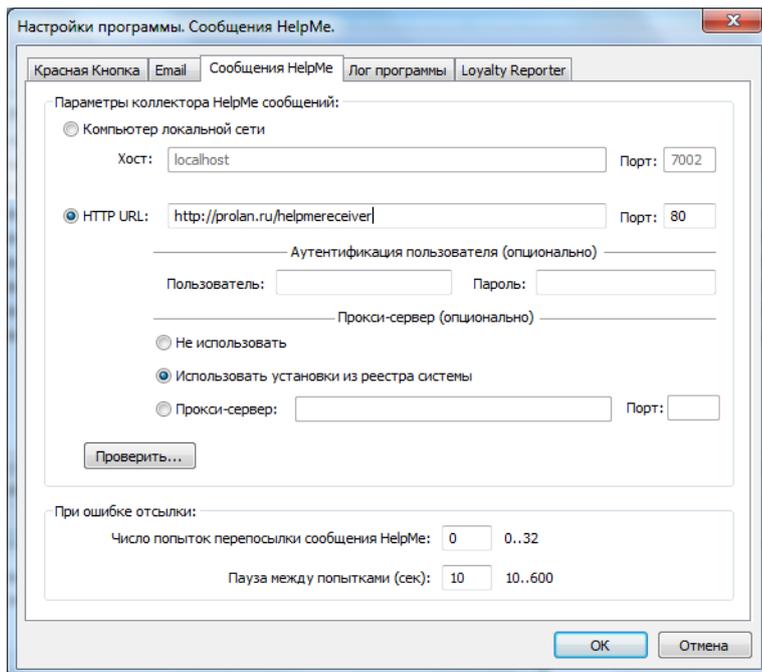


Теперь установите, куда и как будут передаваться сообщения о нажатых кнопках (сообщения HelpMe).

Выберите вкладку **Сообщения HelpMe**. Если Концентратор данных и Агрегатор информации находятся в одной локальной сети, выберите **Компьютер локальной сети** и укажите IP-адрес или доменное имя компьютера – Агрегатора информации в поле **Хост**.



Чтобы отправлять сообщения по HTTP, выберите **HTTP URL**. Укажите URL, по которому расположен HelpMe Receiver, имя пользователя и пароль (опционально). Настройка HelpMe Receiver описана выше. Нажмите **Проверить**.



Нажмите кнопку **Проверить** для проверки работы Web-сервиса HelpMe Receiver.

Готово, теперь сообщения HelpMe о нажатых кнопках будут передаваться по указанному вами адресу.

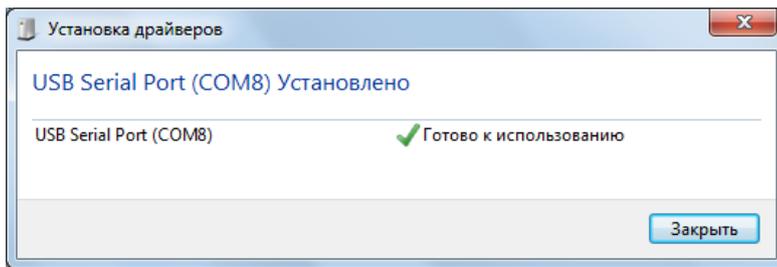
4.4. Подключение кнопочных пультов

Подключите к Концентратору данных кнопочные пульты.



4.4.1. USB-пульт ProLAN-202

Подключите к Концентратору данных кнопочный пульт (по USB). Обычно драйвер устройства устанавливается автоматически при первом подключении кнопочного пульта к Концентратору данных.



Примечание. Номер COM-порта назначается системой и может быть любым: 3,7,8...

Если этого не произошло, загрузите и установите соответствующий драйвер [отсюда](#). На момент написания руководства актуальная версия драйвера – [FTDI CDM 2.08.30 WHQL Certified](#).

4.4.2. Беспроводные пульты ProLAN-301, ProLAN-302

Подключите к Концентратору данных модуль беспроводного ввода ProLAN-501 (по USB). Если драйвер не установился автоматически, воспользуйтесь драйвером [FTDI CDM 2.08.30 WHQL Certified](#).

4.4.3. Проводной пульт ProLAN-201

Подключите 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).

4.5. Настройка EPM-Agent Plus и кнопочных пультов

Кнопочные пульты, который вы настраиваете, должны быть подключён к Концентратору данных (если вы настраиваете беспроводной пульт, должен быть подключён модуль беспроводного ввода, а сам пульт находится в рабочем состоянии).

Теперь нужно настроить приём данных от кнопок агентом EPM-Agent Plus и описать каждую кнопку. 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**.
- 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@Пульт1**).

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** или **4**.

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

- В поле **Тег файла конфигурации** при **нажатии кнопки** введите **ab**. Это необходимо, чтобы привязать файл конфигурации, в котором описано, что должен делать EPM-Agent Plus при получении сигнала о нажатии кнопки в кнопочном пульте Кнопки Лояльности.
- Опция **Передавать сигнал на связанный пульт**. Не включайте эту опцию.

- Поле **Имя/псевдоним кнопки** для **Удержания кнопки** не заполняйте.
- Поле **Тег файла конфигурации** для **Удержания кнопки** не заполняйте.
- В списке **Выберите тип интерфейса кнопки** выберите модель кнопки или кнопочного пульта, которую вы сейчас настраиваете.

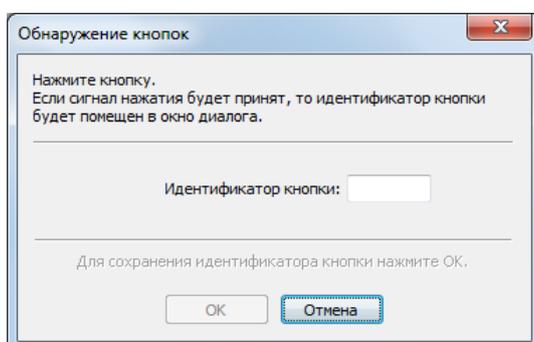
При выборе в списке конкретного типа интерфейса, в нижней части диалога **Дополнительная Кнопка**, на закладке **Параметры**, появляется набор элементов управления, связанный с выбранным типом интерфейса. Различные наборы параметров для всех типов интерфейса кнопок подробно описаны в документе «Красная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

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

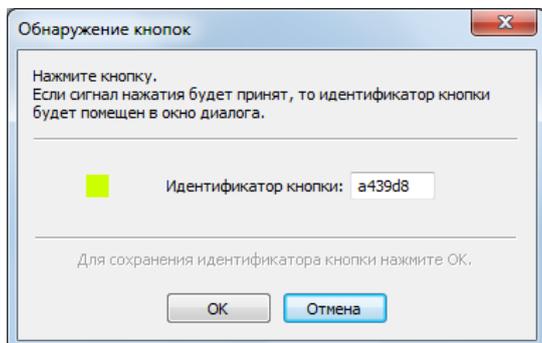
- В выпадающем списке **COM-порт** выберите виртуальный COM-порт, к которому подключён беспроводный модуль ввода данных, например **COM7**.
- Параметры **Скорости порта, Паритета и Выравнивания, Таймаута** (если он есть) не изменяйте без необходимости.
- Параметр **Идентификатор модуля**, для типов интерфейсов 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.

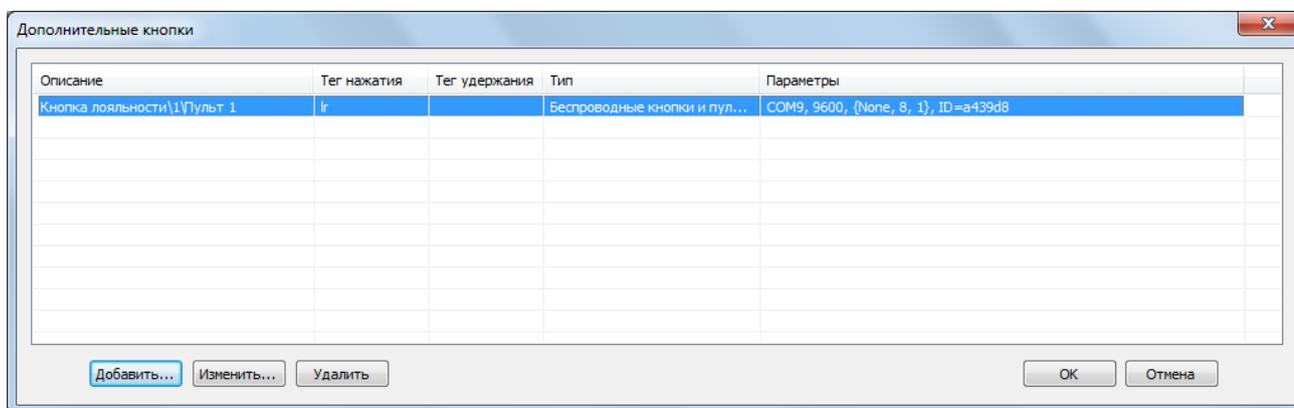
Теперь нужно привязать сделанное нами описание кнопки собственно к физической кнопке на кнопочном пульте. Нажмите **Определить** в правом нижнем углу окна. Откроется окно обнаружения кнопок.



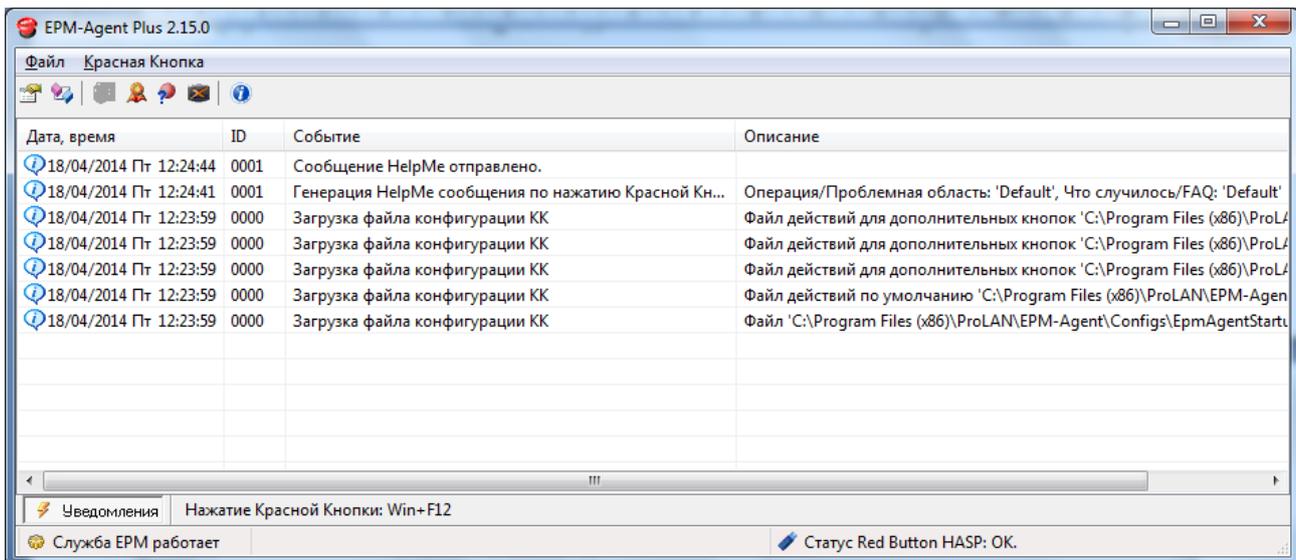
Нажмите на ту кнопку, которую вы хотите зарегистрировать под сделанным описанием. Например, вы описали кнопку с именем «1». Ему нужно сопоставить зелёную кнопку. Нажимаете зелёную кнопку на пульте. В случае успеха вы увидите мигающий цветной квадратик, и в поле **Идентификатор кнопки** появится число.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



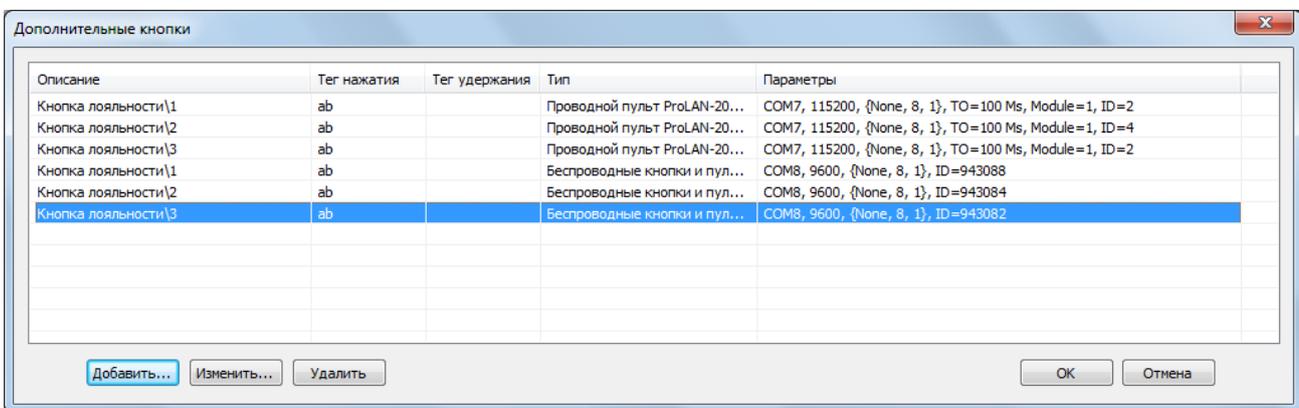
Нажмите **ОК** в окне **Дополнительная кнопка**. Окно закроется, а в окне **Дополнительные кнопки** появится запись о новой кнопке.



Закройте диалог **Дополнительные кнопки** и далее диалог **Настройки программы**, нажимая кнопку **ОК**. Проверьте работоспособность кнопок пульта. Нажмите только что определённую кнопку (в нашем примере – зелёную). В главном окне EPM-Agent Plus должна появиться запись об отправке нового сообщения HelpMe.



Настройте таким же образом все кнопки первого пульта, затем кнопки второго пульта, третьего и т.д.



5. Лицензирование

Описывается процедура лицензирования ПО для Концентратора данных – программы EPM-Agent Plus. Программа EPM-Agent Plus может быть лицензирована тремя способами.

5.1. Аппаратное лицензирование при помощи ключа HASP

Лицензия с HASP-ключом может быть персональная либо сетевая. Чтобы активировать лицензию, установите драйвер, который вы получите вместе с ключом, на Концентратор данных и затем вставьте ключ HASP в USB-порт компьютера. Если лицензия сетевая, драйвер ключа и сам сетевой ключ требуется дополнительно установить на сервер.

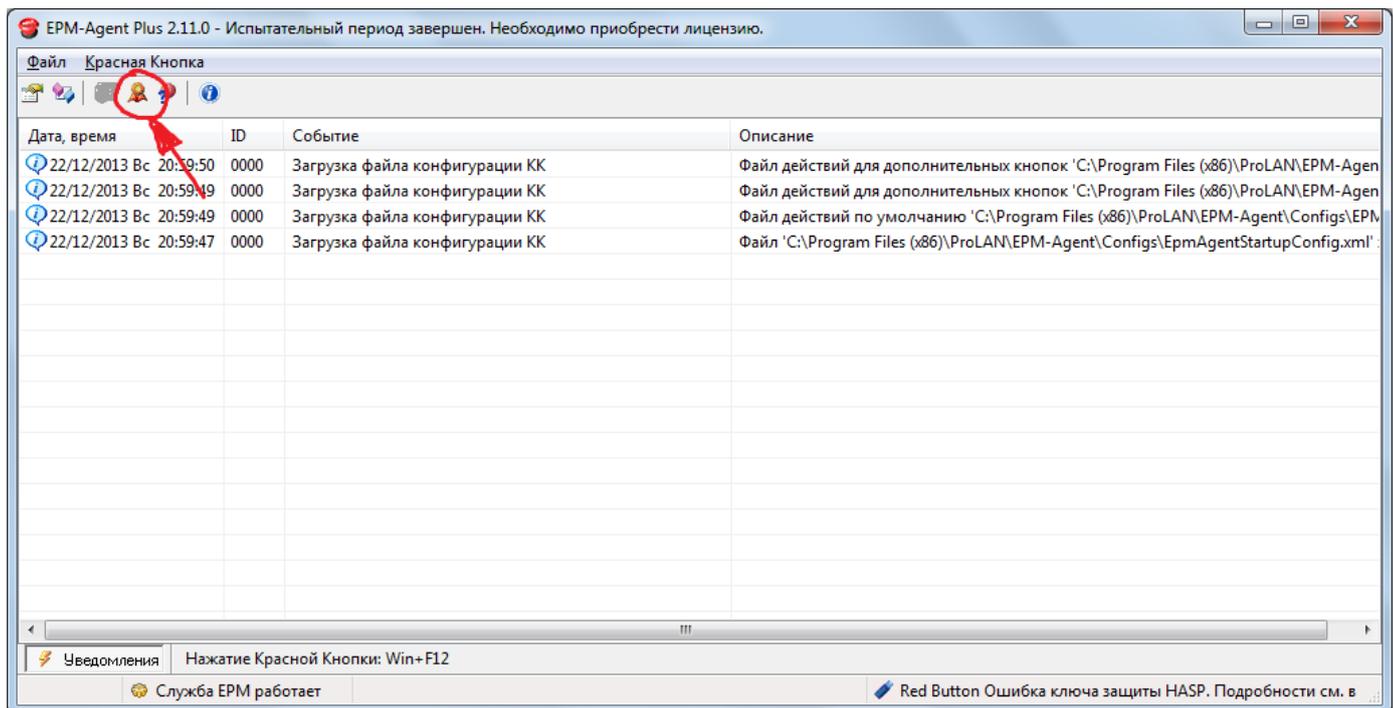
5.2. Аппаратное лицензирование при помощи ProLAN-Кнопки

Аппаратная лицензия без привязки к компьютеру может быть прошита в ProLAN-Кнопке, подключаемой по USB, например, **ProLAN-101**. Чтобы активировать лицензию, просто вставьте ProLAN-Кнопку в USB-порт Концентратора данных. Лицензия будет активна, пока ProLAN-Кнопка подключена к USB-порту компьютера.

5.3. Программное лицензирование

Программная лицензия поставляется с привязкой к компьютеру и учётной записи пользователя. Откройте EPM-Agent Plus на Концентраторе данных, два раза кликнув на значке  в панели задач (системном трее).

Нажмите кнопку  **Активация Красной Кнопки**.



Отправьте письмо на адрес sales@prolan.ru, как указано в тексте.

Активация Красной Кнопки

Для получения ключа активации продукта «Красная Кнопка» отправьте по электронной почте на адрес sales@prglan.ru письмо. В теме письма необходимо задать текст: Активация Красной Кнопки. В теле письма необходимо указать название вашей организации, номер и дату оплаченного счета-фактуры и Ваши ФИО. Также в теле письма необходимо указать код регистрации, который уникален для каждого компьютера и пользователя.

Ваш код регистрации:

Для автоматического формирования и отправки письма нажмите кнопку **Формировать письмо:**

В ответ Вы получите письмо, содержащее ключ активации. Его необходимо ввести в поле "Ключ активации" и нажать кнопку "Активировать".

Ключ активации:

Активировать **Закреть**

После проверки вам будет выслан код активации. Это может занять до 1 рабочего дня. Полученный код активации введите в поле **Ключ активации** и нажмите **Активировать**. Активация завершена.

Активировать нужно каждый Концентратор данных отдельно.

Примечание. Отправить письмо с запросом об активации можно двумя способами.

- **Автоматически.** Нажмите **Формировать письмо**. В открывшемся окне заполните все поля. Обратите внимание, что если вы не настроили в интерфейсе программы данные SMTP-сервера (почтового сервера) для отправки сообщений о нажатиях кнопок, вам придется ввести соответствующие данные вручную. Поля **Учётная запись** и **Пароль** заполняются только в том случае, если ваш почтовый сервер требует авторизации для отправки писем.

Запрос кода активации Красной Кнопки

Номер счета-фактуры на оплату лицензии: 123456 От: 22.12.2013

Организация: ООО Гипермега*

Ваши Ф.И.О.: Иванов Сергей Владиславович

Опционально, вы можете приложить к письму файл документа: _____ Обзор...

От кого (Ваш e-mail адрес): sivanov@example.com

Сервер исходящей почты: _____

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

Порт: 25 Безопасное соединение (SSL)

Проверка подлинности пользователя

Учетная запись: sivanov@example.com

Пароль: ••••••••

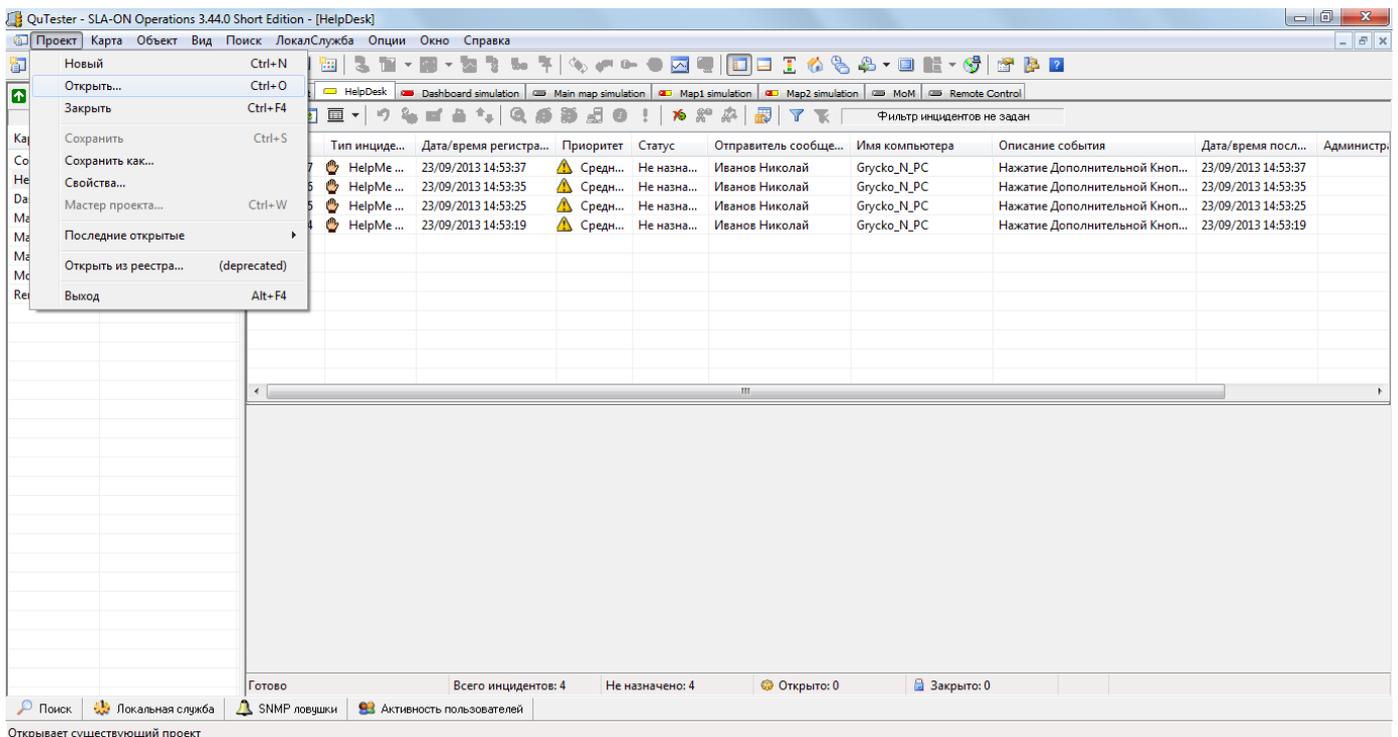
Отправить письмо **Отмена**

- **Вручную.** Вы можете отправить письмо, как это делаете обычно, используя свой обычный почтовый адрес и обычную почтовую программу. Веб-интерфейс тоже подойдёт.

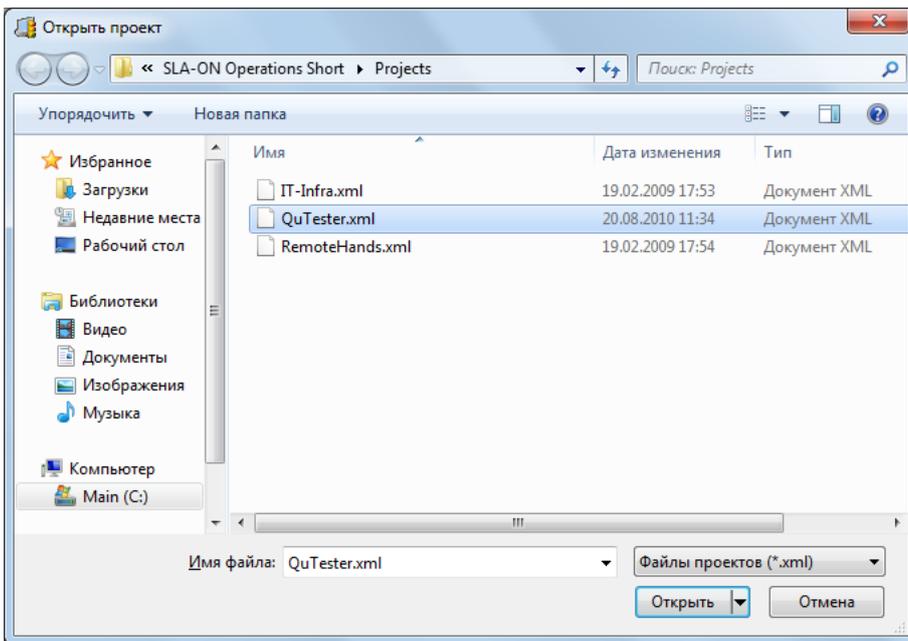
6. Получение отчётов

Отчёт по эмоциональной лояльности содержит сведения об абсолютном количестве и доле оценок «Хорошо», «Плохо», «Не определился», индексе эмоциональной лояльности, при интеграции со счётчиком посетителей и учётной системой – числе посетителей и продажах. Используются фильтры по дате, точкам продаж и нажатым кнопкам, если при настройке EPM-Agent Plus задаются пульта – то и по пультам. Отчёт создается в формате *Таблица XML 2003* и может просматриваться и редактироваться средствами MS Excel.

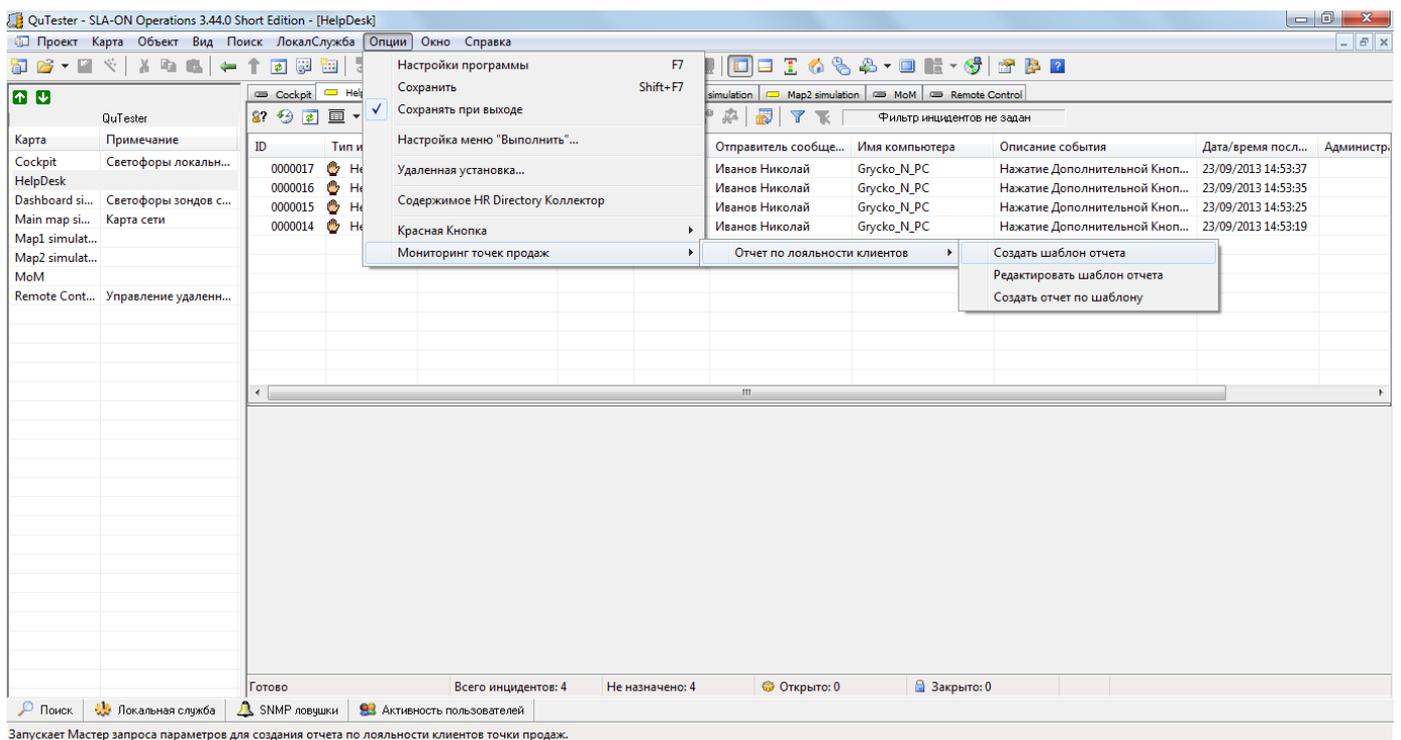
Чтобы создать отчёт по эмоциональной лояльности клиентов, откройте программу SLA-ON Operations Short Edition (Пуск → Все программы → ProLAN → QuTester → SLA-ON Operations). Автоматически откроется последний открытый проект. Если этого не произошло, в меню Проект выберите **Открыть проект** или нажмите **Ctrl+O**.



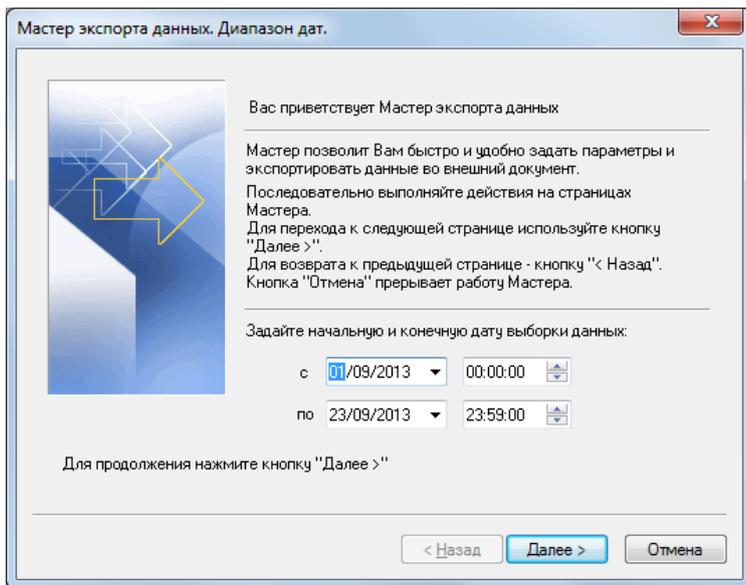
В диалоговом окне выберите **QuTester.xml** – это проект по умолчанию – и нажмите **Открыть**.



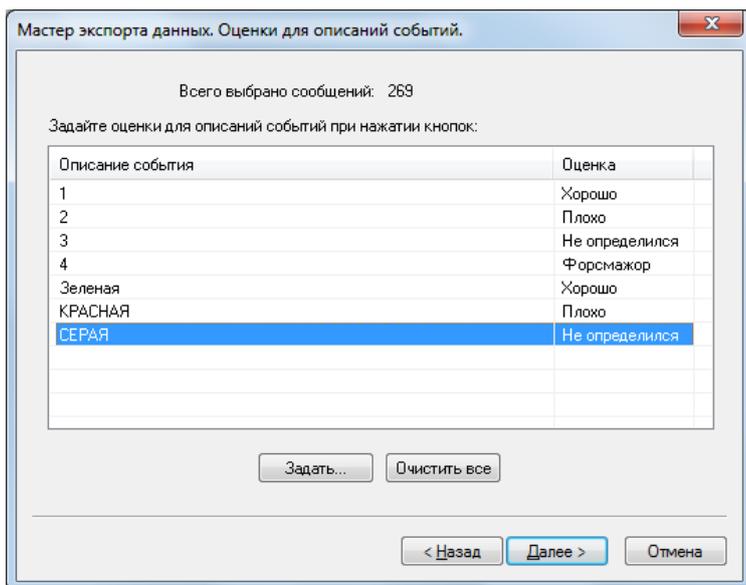
Проект открыт. В меню **Опции** выберите **Мониторинг точек продаж** → **Отчет по лояльности клиентов** → **Создать шаблон отчета**.



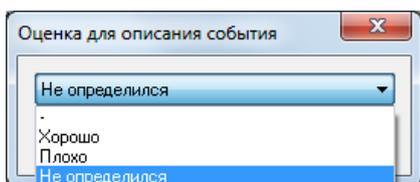
Откроется **Мастер экспорта данных**. Установите фильтр по дате.



Теперь нужно определить, что означает нажатие каждой кнопки в контексте отчёта. Кнопка с именем/псевдонимом=1 – это «хорошо» или «плохо»? В левом столбце перечислены имена/псевдонимы кнопок, в правом – оценки. Выберите имя/псевдоним, для которого вы хотите установить соответствие, и нажмите **Задать**.



Выберите **Оценку**, соответствующую имени/псевдониму кнопки.

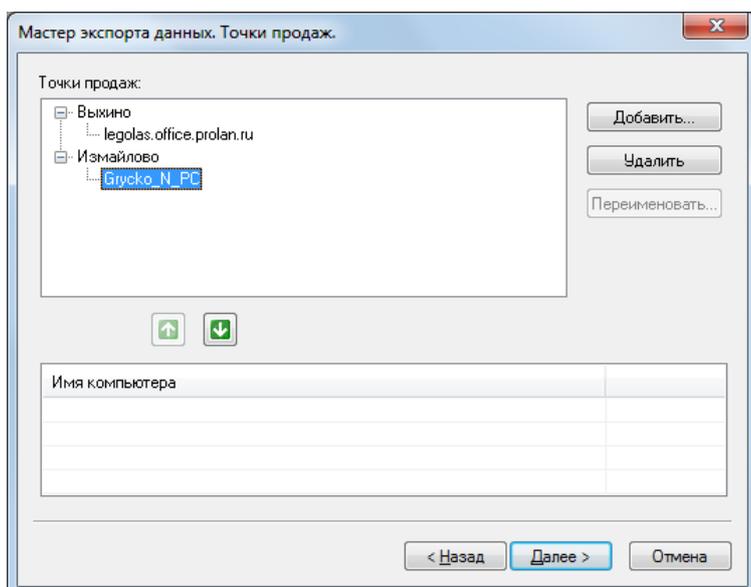
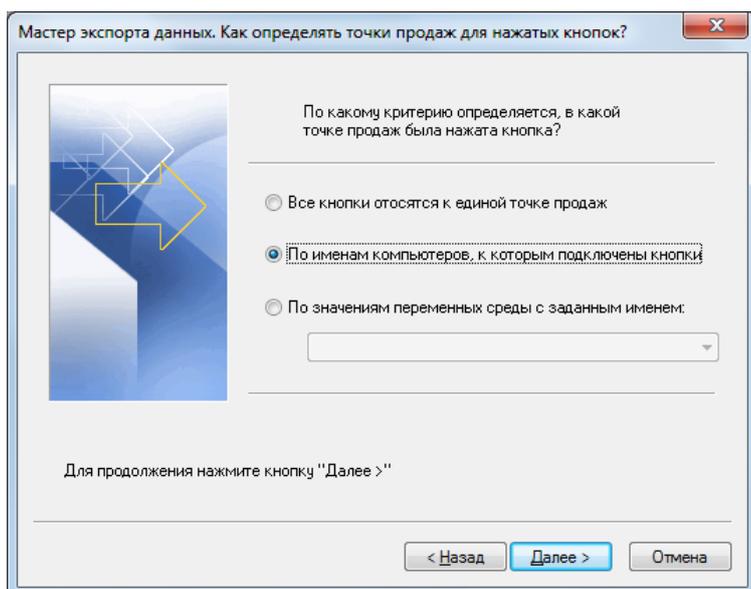


Физическая кнопка	Имя/псевдоним кнопки	Оценка
зелёная	1	Хорошо
красная	2	Плохо

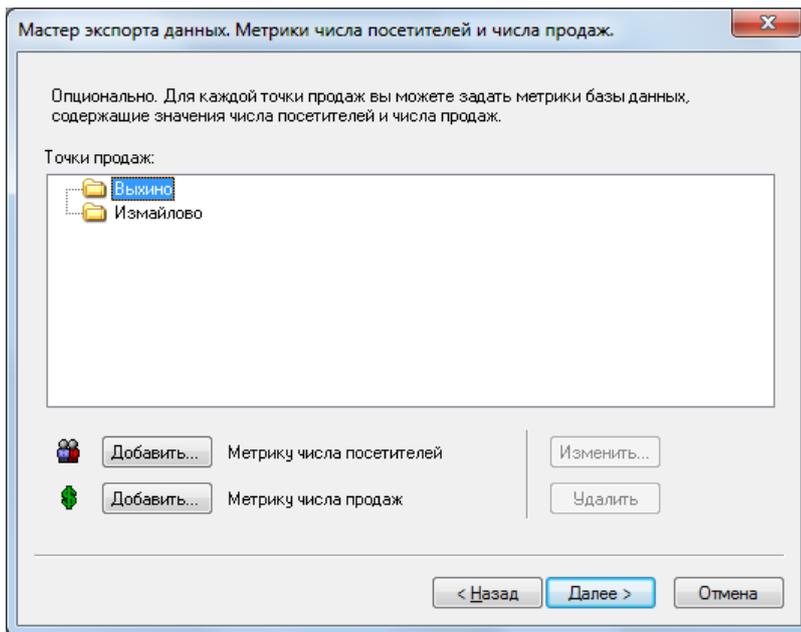
серая	3	Не определен
форс-мажор (Кнопка продавца)	4	Форс-мажор

При необходимости вы можете использовать и другие, произвольные имена/псевдонимы, например, **green** или **f55**, а также задать другие соответствия, например, **зелёная=3=Не определен**.

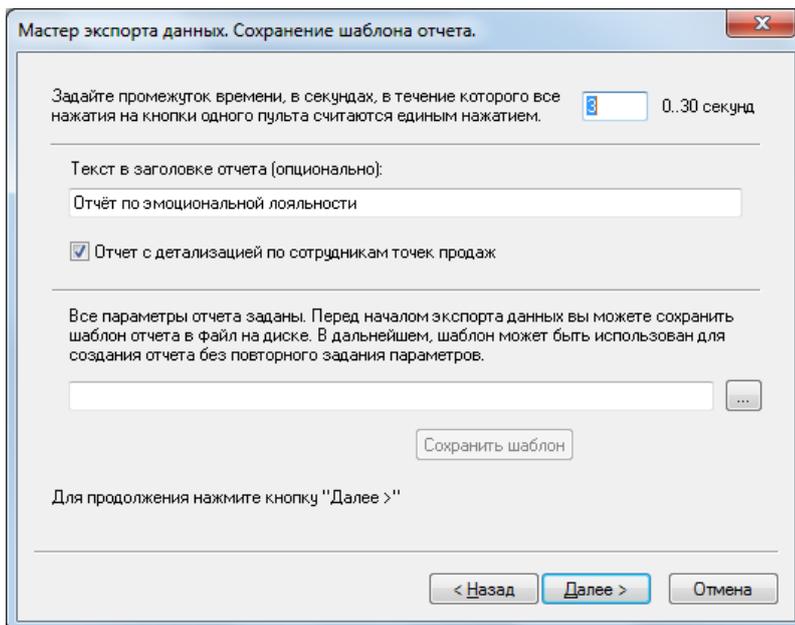
Те кнопки, для которых поле **Оценка** не заполнено, в отчёт не попадут. Нажмите **Далее**. Задайте критерий, по которому система будет группировать оценки по точкам продаж, и фильтр по точкам продаж.

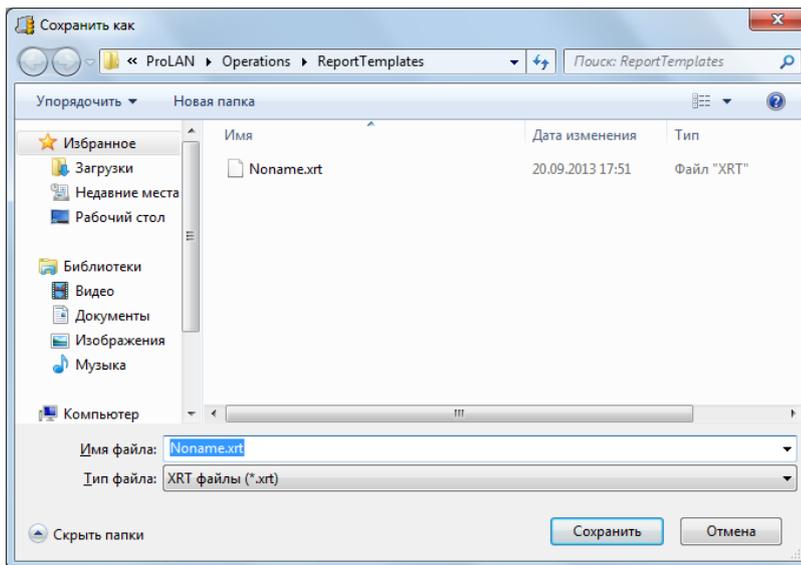


Если Кнопка Лояльности интегрирована со Счётчиком посетителей и Учётной системой, можно включить эти показатели в отчёт.

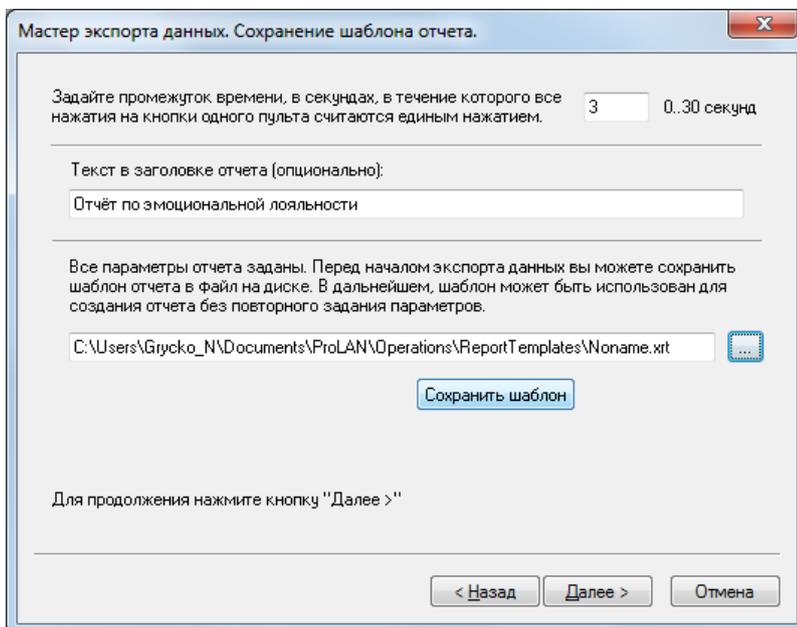


Если нужны данные по точкам продаж и сотрудникам, поставьте галочку **Отчёт с детализацией по сотрудникам точек продаж**. В противном случае будет выгружен отчёт с детализацией только по точкам продаж (*Выхино, Калужская* и т.п.). Не забудьте сохранить шаблон. Выберите, где сохранить шаблон, нажав

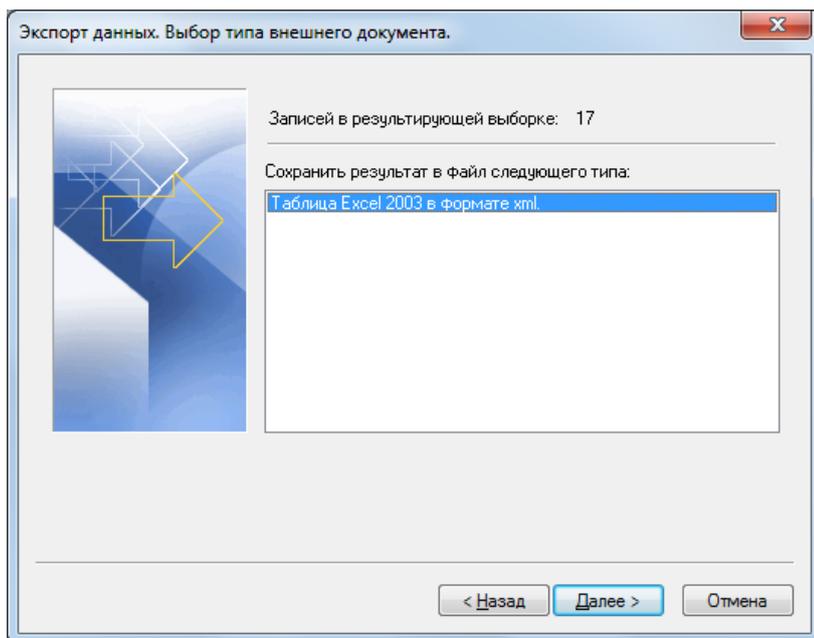




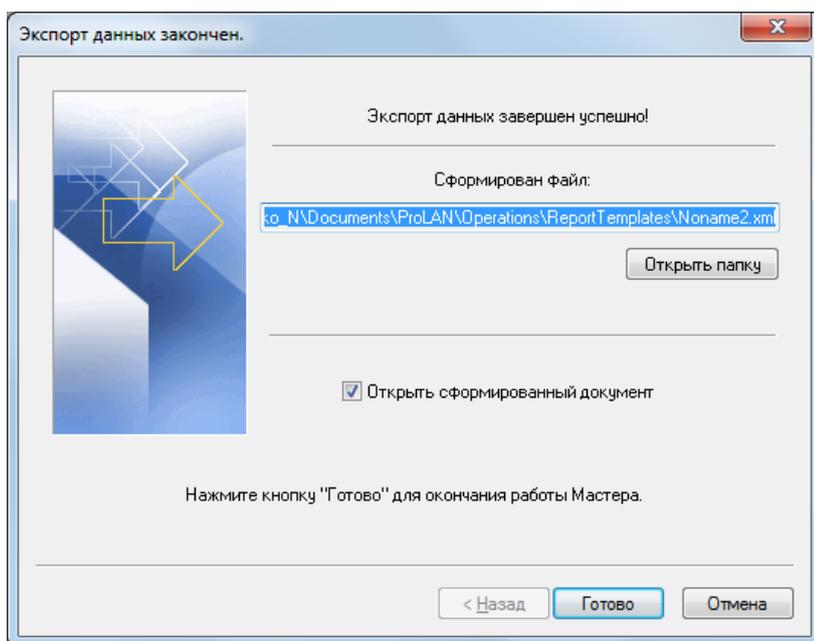
Нажмите кнопку **Сохранить шаблон**.



Экспорт в таблицу Excel 2003 в формате XML.



Экспорт успешно завершён.



Отчёт можно открыть для просмотра и редактирования в Excel.

Отчёт главный лояльность_3.xlsx - Microsoft Excel

Отчет по эмоциональной лояльности клиентов компании
19.01.2013 00:00 - 19.08.2013 23:59
Все точки продаж ООО "Ультрамега"

Точка продаж	Посетители	Продажи	ИЭЛ (%)	Представительность выборки	Промоутеры	Дектракты	Пассивные	Экспертная выборка по промоутерам	Д. Эксперт за отчетный период	Абсолютное число нажатий ЗЕЛЕНых кнопок, проверенных экспертам за отчетный период	Экспертная выборка по ам	Достоверность по Д детракторам
Алтуфьево	586	338	0,19	0,48	84	31	165	15			10	1
Выхино	711	654	0,25	0,77	150	13	381	20	0,76		5	0,8
Калужская	384	256	0,43	0,53	96	8	101	15	0,98		5	0,8
Краснопресненская	451	301	0,22	0,70	79	11	224	15	0,69		5	1
Ленинский проспект	903	703	0,24	0,77	194	25	478	25	0,95		10	0,9
Маяковская	198	150	0,26	0,65	35	2	91	10	0,91		2	1
Одинцово	658	587	0,24	0,68	123	16	308	20	0,88		10	0,9
Полянка	1087	694	0,26	0,86	301	58	571	40	0,93		25	0,92
Речной вокзал	412	304	0,18	0,63	54	7	198	15	0,71		5	1
Химки	505	345	0,13	0,46	38	7	186	10	0,63		5	0,8
Итого	5895	4332	0,24	0,68	1154	178	2703	185	0,825		82	0,912