



Многофункциональная Красная Кнопка

Быстрый старт

PRELAD

Оглавление

Введение
Развертывание решения4
Подключение аппаратной Красной Кнопки5
Установка программы EPM-Agent Plus6
Установка программы EmoScope7
Подключение Web-камеры
Проверка работы программы EmoScope и опциональная настройка камер в системе компьютера8
Настройка параметров эмоциональной оценки в программе EmoScope
Настройка программы EPM-Agent Plus и добавление Дополнительной Кнопки
Настройка формата записи в лог-файл17
Проверка записи нажатий в лог-файл18
Просмотр результатов

Введение

Многофункциональная Красная Кнопка (МКК) – это инновационный продукт для управления клиентским опытом, эффективный при небольшом потоке клиентов.

Данный документ описывает развертывание и настройку продукта для двух базовых вариантов применения:

- 1. Измерение негативной обратной связи;
- 2. Измерение эмоциональной обратной связи (автоматическое распознавание эмоций клиентов).

МКК может быть развернута на любом Windows компьютере. В USB-разъем компьютера включается аппаратная Красная Кнопка (КК), нажатия на которую фиксируются программой EPM-Agent Plus в текстовом лог-файле. Кнопка является также и сокращенной лицензией на программу.

Первый вариант использования решения (Измерение негативной обратной связи) ограничивается только записью в лог-файл нажатий КК. Каждая запись лог-файла содержит дату и время нажатия, а также опционально снимок экрана компьютера в момент нажатия кнопки. Информация лог-файла в любой момент может быть просмотрена в текстовом редакторе или программе MS Excel, в зависимости от выбранного формата лог-файла.

Для второго варианта (Измерение эмоциональной обратной связи) дополнительно требуется наличие в компьютере Web-камеры (встроенной или внешней) и установка программы EmoScope. При соответствующей настройке программы EPM-Agent Plus, в момент нажатия КК в лог-файл будут сохраняться снимки окна программы EmoScope.



Развертывание решения

На компьютере для развертывания должна быть установлена операционная система:

- Windows XP (32-bit and 64-bit) или
- 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 Server 2012
- Windows 10

Если Вы планируете просматривать лог-файл в программе MS Excel, то она также должна быть установлена на компьютере. Подойдет MS Excel из состава Office 2003 или более поздних версий.

Для варианта «Измерение негативной обратной связи» развертывание решения состоит из следующих шагов:

- а) Подключение аппаратной Красной Кнопки;
- b) Установка программы EPM-Agent Plus;
- с) Настройка программы и добавление Дополнительной Кнопки;
- d) Настройка формата записи в лог-файл;
- е) Проверка записи нажатий в лог-файл;
- f) Просмотр результатов

Для варианта «Измерение эмоциональной обратной связи» при развертывании решения необходимо выполнить следующие шаги:

- а) Подключение аппаратной Красной Кнопки;
- b) Установка программы EPM-Agent Plus;
- с) Установка программы ЕтоScope;
- d) Подключение Web-камеры;
- е) Проверка работы программы EmoScope и опциональная настройка камер в системе компьютера;
- f) Опциональная настройка параметров эмоциональной оценки в программе EmoScope;
- g) Настройка программы EPM-Agent Plus и добавление Дополнительной Кнопки;
- h) Настройка формата записи в лог-файл;
- i) Проверка записи нажатий и снимка окна программы EmoScope в лог-файл;
- j) Просмотр результатов

PROLAN

Подключение аппаратной Красной Кнопки



Рис. 1. Красна Кнопка, входящая в комплект поставки продукта.

Подключите Красную Кнопку к USB разъему компьютера. Предварительная установка драйвера не требуется. При первом подключении, система самостоятельно установит все необходимое, и по окончании покажет всплывающее сообщение вида:

2	USB-устройство ввода Установка драйвера для устрой завершена.	ства у	≪ × спешно
		EN	- 1

В Диспетчере устройств Красную Кнопку можно увидеть группе **Устройства HID (Human Interface Devices)** как **USB-устройство ввода** с идентификатором **VD_1D34&PID_000D**.

🛃 Диспетчер устройств		
<u>Ф</u> айл <u>Д</u> ействие <u>В</u> ид <u>С</u> правка		
	Свойства: USB-устройство ввода	×
⊳ - <mark>Ш</mark> Модемы ⊳ - № Мониторы	Общие Драйвер Сведения	
 ▶ - ¹/₂ Мыши и иные указывающие устройства ▶ - □ Процессоры ▲ · ¹/₂ Сетевые адаптеры 	USB-устройство ввода	
Cisco Systems VPN Adapter for 64-bit Win	Свойство	
Realtek PCIe FE Family Controller	ИД оборудования	_
Wireless 002.110/g 54/0	Значение	
VMware Virtual Ethernet Adapter for VMne	USB\VID_1D34&PID_000D&REV_0105	
Де Системные устройства	USB\VID_1D34&PID_000D	
 Устройства HID (Human Interface Devices) 		E
НІО-совместимое устройство		
USB-устройство ввода		
Устройства обработки изображений		
		-
	ОК Отме	на

Рис. 2. Красна Кнопка в Диспетчере устройств.

PRELAN

Установка программы EPM-Agent Plus

Скачайте дистрибутив EPM-Agent Plus по ссылке: <u>http://www.prolan.ru/files/freetools/ProLAN%20EPM-Agent%20Plus.exe</u>. Запустите программу установки, выберите язык (русский или английский) и следуйте инструкциям на экране. Когда будет предложено ввести сведения о пользователе, введите свою фамилию и имя, и название компании. Вы можете выбрать установку только для себя (текущей учетной записи), или для всех пользователей компьютера, если хотите чтобы программа была установлена и для других учетных записей компьютера.

ProLAN EPM-Agent Plus - InstallShield Wizard	×
Сведения о пользователе	
Укажите сведения о себе.	PRELED
Пользователь:	
Иванов Н.	
Организация:	
000 "Гипермега"	
Установить приложение для:	
всех пользователей данного компьютера	
🔘 только для <u>м</u> еня (Grycko_N)	
InstallShield	
< <u>Н</u> азад Д	алее > Отмена

Рис. 3. Установка программы EPM-Agent Plus. Сведения о пользователе.

Вид установки. Рекомендуется выбрать Полную установку.



Рис. 4. Установка программы EPM-Agent Plus. Вид установки.

Примечание. Сразу после установки программа автоматически не запускается. В дальнейшем программа будет запускаться автоматически при входе пользователя в компьютер (вводе имени пользователя и пароля).

PRELAN

Установка программы ЕтоScope

Только для варианта «Измерение эмоциональной обратной связи».

Скачайте дистрибутив программы по ссылке: <u>http://www.prolan.ru/files/freetools/EmoScopeSetup.exe</u>. Запустите программу установки. Следуйте инструкциям на экране. На странице Customer Information введите свою фамилию и имя, и название компании. Вы можете выбрать установку только для себя (Only for me), или для всех пользователей компьютера (Anyone who uses this computer), если хотите чтобы программа была установлена и для других учетных записей компьютера.

😸 EmoScope - InstallShield Wizard	
Customer Information	
Please enter your information.	PRELAD
User Name:	
Иванов Н.	
Organization:	
000 "Гипермега"]
Install this application for:	
Anyone who uses this computer (all users)	
Only for <u>m</u> e (Windows User)	
InstallShield	
< <u>B</u> ack	ext > Cancel

Рис. 5. Установка программы EmoScope. Сведения о пользователе.

На странице вид установки (Setup Type) рекомендуется выбрать **Complete** (Полная установка). По окончании установки на рабочем столе будет создан ярлык запуска программы:



Подключение Web-камеры

Только для варианта «Измерение эмоциональной обратной связи».

Программа EmoScope берет изображение с Web-камеры компьютера с номером 0 (камера, используемая по-умолчанию). Если компьютер не оснащен встроенной Web-камерой, то необходимо подключить внешнюю Web-камеру. Подойдет абсолютно любая камера. При установке камеры пользуйтесь инструкцией от производителя.

Если установка продукта производится на ноутбук/нетбук/планшет, на котором уже имеется встроенная Web-камера, то внешнюю Web-камеру можно не подключать. Часто встроенная камера имеет два объектива (front и rear). Методика использования продукта требует, чтобы объектив камеры был направлен на клиента. Если камерой по-умолчанию является встроенная камера (объектив) смотрящая на пользователя компьютера, а не на клиента, то потребуется подключить внешнюю камеру.

Если в системе компьютера несколько камер, то понять, какая из них является камерой по-умолчанию, можно непосредственно в программе EmoScope.

Проверка работы программы EmoScope и опциональная настройка камер в системе компьютера

Только для варианта «Измерение эмоциональной обратной связи».

Запустите на выполнение программу EmoScope, использую ярлык на рабочем столе или через меню Windows, как это описано выше. Если после запуска появится окно с сообщением об ошибке вида:



Рис. 6. Программа не обнаружила Web-камеру в системе компьютера.

то это означает, что в системе **отсутствуют** или **отключены** камеры, которые программа может использовать. В этом случае откройте Диспетчер устройств и убедитесь, что в группе Устройства обработки изображений присутствует (и не отключена) хотя бы одна камера.

Задействовать
Удалить
Обновить конфигурацию оборудования
Свойства

Рис. 7. Web-камера находится в отключенном состоянии.

Например, на рисунке 7 показана камера Chicony, которая отключенном в данный момент, что видно по наличию в контекстном меню пункта **Задействовать**. Если нужная Вам камера отключена, то включите ее.

Если программа EmoScope обнаружит при запуске камеру по-умолчанию, то окно приложения будет выглядеть следующим образом:



Рис. 8. Окно программы EmoScope. Используется встроенная Web-камера переднего вида.

При подключении дополнительной внешней Web-камеры к компьютеру, имеющему встроенную камеру, операционная система может назначить внешнюю камеру камерой по-умолчанию, но может и оставить камерой по-умолчанию встроенную камеру.

Если внешняя Web-камера не является камерой по-умолчанию, но ее необходимо задействовать в программе EmoScope, то отключите в Диспетчере устройств камеру, являющуюся на данный момент камерой по-умолчанию.

Настройка параметров эмоциональной оценки в программе EmoScope

Только для варианта «Измерение эмоциональной обратной связи».

Вы можете пропустить данную главу руководства, если нет необходимости в управлении режимами работы программы EmoScope и в тонкой настройке параметров ее работы.

Технология, используемая программой, позволяет распознавать и оценивать в потоке кадров:

- Лица людей;
- Положение глаз и направление взгляда;
- Доминирующие цвета одежды;
- Пол и возраст людей;
- Уровень шести эмоций: счастье, удивление, злость, неприязнь, страх, печаль;
- Уровень настроения людей;
- Запоминать отдельных людей (присваивать каждому идентификатор).

Наиболее важным параметром при измерении эмоциональной обратной связи с клиентами является оценка уровня эмоций клиентов. Виды эмоций объединяются в три группы:

- 1. Позитивные эмоции (Happiness), к которым относится уровень счастья;
- 2. Нейтральные эмоции (Surprise), к которым относится удивление;
- 3. Негативные эмоции (Negative), к которым относятся злость, неприязнь, страх и печаль.

Уровень счастья и уровень удивления всегда отображается программой в точном соответствии с измеренными значениями. Уровень негативных эмоций рассчитывается программой по адаптивному алгоритму. Во-первых, для каждого отдельного вида эмоций, входящих в группу негатива (злость, неприязнь, страх и печаль), можно задать поправочный коэффициент, уменьшающий замеренное значение. Во-вторых, каждый отдельный вид эмоций можно совсем исключить из расчета уровня негатива.

Программа может работать в двух режимах: **Emotion Level** и **Emotional Burst**. Переключение между режимами производится клавишей М. Начальный режим может быть задан в файле настроек.

Emotion Level

Общий вид окна программы показан на рисунке 8. В этом режиме программа может распознавать и замерять параметры нескольких субъектов одновременно. Максимальное число одновременно распознаваемых людей можно изменять клавишами + и – в диапазоне от 1 до 15. Для каждого субъекта в кадре отображается его текущие значения: идентификатор (ID), возраст, пол, уровень позитива, удивления и негатива, уровень настроения, доминирующие цвета одежды, суммарная оценка уровня эмоций. Суммарная оценка уровня эмоций может иметь три значения: позитив, негатив и нейтральный, которые отображаются смайликами разного цвета: зеленым, красным и серым.

Для вычисления оценки используются пороги негатива и позитива, задаваемые в файле настроек программы. Если вычисленное моментальное значение негатива выше порога негатива, то смайлик негативный. В противном случае, если значение уровня позитива выше порога позитива, но при этом негатив менее половины порога негатива, то смайлик позитивный. Если не выполняется ни одно из условий - смайлик нейтральный.

김희어족리

PRØLAN



Рис. 9. Индикация измеренных и рассчитанных параметров для субъекта.

В нижней левой части окна программы отображается история изменения абсолютных значений уровня позитива (зеленый цвет графика), удивления (синий цвет) и негатива (красный цвет) за 30 секунд наблюдений. Если в кадре присутствует более одного субъекта одновременно, то абсолютные уровни рассчитываются как средние значения по всем субъектам.

При наличии в истории 10 и более интервалов с непустыми значениями, вычисляется и индицируется значение Smile-Index (см. <u>http://911.prolan.ru/technology/smile-index.html</u>).

Emotional Burst

В этом режиме программа может распознавать и замерять параметры только одного субъекта (персоны переднего плана). Если перед камерой присутствует несколько человек, то программа выбирает субъекта с наибольшим размером лица, т.е. стоящего ближе к камере. В отличие от режима Emotion Level, режим Emotional Burst измеряет и индицирует не абсолютные значения уровня эмоций, а их изменения относительно некоторой базовой линии, которые характерны для каждого отдельного субъекта. Для этого программа, при появлении нового субъекта, накапливает статистику по уровням эмоций в течение 8 секунд (эмоциональный фон) и формирует базовые (средние) значения уровней групп эмоций. Далее, в каждую последующую секунду рассчитываются средние значения по группам эмоций за секунду и сравниваются с соответствующими базовыми значениями. Если для какой либо группы эмоций разница между значением за последнюю секунду и базовым значением превысит заданный порог, то программа зафиксирует «эмоциональный взрыв», т.е. резкое изменение уровня эмоции, по сравнению с фоном. «Взрыв» может быть направлен как «вниз», если уровень эмоции за последнюю секунду снижается относительно фона, так и «вверх», если уровень эмоции за последнюю секунду превысит уровень базового значения. Если изменение уровня эмоции не превысит порогового значения (по абсолютному значению), то «взрыв» не фиксируется (уровень эмоции плавно снижается или повышается). Значения уровней эмоций за последнюю секунду переходят в статистику эмоционального фона. Таким образом, базовые значения постоянно корректируются.

PRELAD







Индицируемые значения для групп эмоций показывают значения числа «взрывов» вниз/вверх для текущего контакта (непрерывное присутствие субъекта в кадре). Например, для уровня позитива (Happiness) индицируемое значение 0/4, говорит о том, что на протяжении контакта было зафиксировано четыре «взрыва» уровня

позитива, направленные вверх. Т.е. у человека четыре раза резко повышался уровень позитива. Несмотря на то, что в дальнейшем уровень снижался, но, величина изменения ни разу не превышала порог, т.е. не было резкого снижения уровня позитива.

Если субъект, пропадает из поля камеры более чем на 2 секунды, то статистика эмоционального фона и значения счетчиков «взрывов» сбрасывается. То же происходит, когда программа фиксирует, что в кадре появился другой субъект (изменился ID субъекта).

В нижней левой части окна индицируются графики относительного изменения уровня групп эмоций: позитива (зеленый цвет графика), удивления (синий цвет) и негатива (красный цвет) за 30 секунд по отношению к базовым линиям. Моменты «взрыва» эмоций показываются на графике характерными значками.

Также вычисляется и индицируется значение C-Value (см. <u>http://911.prolan.ru/technology/c-value.html</u>).

Файл настроек

При запуске, программа EmoScope считывает настройки из текстового файла settings.ini, расположенного в подкаталоге data каталога установки программы. Если в процессе установки программы папка установки не задавалась вручную, то файл находится в:

c:\Program Files (x86)\ProLAN\EmoScope\data (в случае 64-х разрядной ОС компьютера) или в *c:\Program Files\ProLAN\EmoScope\data* (32-х разрядная ОС).

Для изменения содержимого файла требуются права администратора. Файл настроек имеет

стандартный формат ini-файлов Window и содержит несколько секций параметров. Имена секций заключены в квадратные скобки. Вы можете изменять значения параметров секции [ProLANDemo].

Описание параметров секции:

Параметр	Значение	Допустимые	Описание	
		значения		
Mode	0	0, 1	Задает начальный режим работы при запуске	
			программы: 0 - Emotion Level, 1 - Emotional Burst.	
UseAngerAsNegative	1	0, 1	1 - включать злость в группу негативных эмоций, 0 -	
			не включать.	
UseDisgustAsNegative	0	0, 1	1 - включать неприязнь в группу негативных эмоций,	
			0 – не включать.	
UseFearAsNegative	1	0, 1	1 - включать страх в группу негативных эмоций, 0 -	
			не включать.	
UseSadnessAsNegative	1	0, 1	1 - включать печаль в группу негативных эмоций, 0 -	
			не включать.	
AdjustAngerPercent	70	От 0 до 100	Коэффициент пересчета уровня злости (в %).	
AdjustDisgustPercent	70	От 0 до 100	Коэффициент пересчета уровня неприязни.	
AdjustFearPercent	70	От 0 до 100	Коэффициент пересчета уровня страха.	
AdjustSadnessPercent	70	От 0 до 100	Коэффициент пересчета уровня печали.	
AbsPositiveTreshold	20	От 0 до 100	Порог уровня позитива (в %) при расчете суммарной	
			оценки уровня эмоций.	
AbsNegativeTreshold	30	От 0 до 100	Порог уровня негатива (в %) при расчете суммарной	
			оценки уровня эмоций.	
SmileIndexTreshold	20	От 0 до 100	Пороговое значение (в %) для расчета Smile-Index в	
			режиме Emotion Level.	
DeltaPositiveTreshold	15	От 0 до 100	Относительное изменение уровня позитива (в %) по	
			отношению к базовой линии для фиксации	
			«взрыва» в режиме Emotional Burst.	
DeltaSurpriseTreshold	15	От 0 до 100	Относительное изменение уровня удивления (в %)	
			по отношению к базовой линии для фиксации	
			«взрыва» в режиме Emotional Burst.	
DeltaNegativeTreshold	15	От 0 до 100	Относительное изменение уровня негатива (в %) по	
			отношению к базовой линии для фиксации	
			«взрыва» в режиме Emotional Burst.	
CycleSleep	0	От 0 до 100	Задает паузу (в мсек) между захватами кадров из	
			потока видео. Если у компьютера «слабый»	
			процессор, и программа при работе сильно его	
			утилизирует, то увеличьте значение этого	
			параметра.	

Для применения изменений программу EmoScope необходимо рестартовать.

Настройка программы EPM-Agent Plus и добавление Дополнительной Кнопки

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

Функциональность программы
PRELAN
Какие функциональные возможности вы хотите использовать в программе EPM-Agent Plus?
Красная Кнопка и Пятый Уровень лицензируются по отдельности.
🖉 Красная Кнопка
Решения для бизнеса и ITSM.
🕅 Пятый Уровень
Измерение времени выполнения бизнес-транзакций на стороне пользователя.
ОК Отмена

Рис. 11. Выбор функциональности программы EPM-Agent Plus при первом запуске.

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

Красная Кнопка. Пе	рвый запуск приложения.
Полное имя:	Иванов Николай
Подразделение:	ООО "Гипермега"
Местонахождение:	POS Владимир
Телефон:	+7 (111) 111-11-11
HELP	ОК Отмена

Рис. 12. Диалог запроса информации о пользователе при первом запуске программы.

Нажмите **ОК**. Окно скроется, а в области уведомлений панели задач появится значок **Э**. Дважды щелкните мышью на значке. Окно программы будет показано на экране (см. рисунок 13).

PRELAN

🞯 EPM-Agent Plus 2.36.2								
<u>Ф</u> айл <u>К</u> расная Кнопка								
29 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2								
Дата, время	ID	Событие	Описание					
🕡 04/02/2016 Чт 13:40:13	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\Lo					
🕡 04/02/2016 Чт 13:40:13	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\Lo					
🕡 04/02/2016 Чт 13:40:13	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\Lo					
🕡 04/02/2016 Чт 13:40:13	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\Ad					
🕡 04/02/2016 Чт 13:40:13	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий по умолчанию 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\EPMAgentDefCo					
Ф04/02/2016 Чт 13:40:13 0000 Загрузка файла конфигурации КК			Файл 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\EpmAgentStartupConfig.xml' загружен.					
🛿 🖋 Уведомления 📪 Опросы Нажатие Красной Кнопки: Win+F12								
Служба ЕРМ работа	ет		🙎 Демо-Кнопка подключена. 1 ППЛ лицензирован. 🔡					

Рис. 13. Окно программы EPM-Agent Plus при первом запуске программы.

В панели инструментов нажмите кнопку ²¹ (Настройки программы) или выберите в меню программы пункт **Файл → Настройки программы...** Откроется диалог настроек с рядом закладок.

стройки	программы. Красная кнопка. Дополнительно.
Красная	Кнопка Email Сообщения HelpMe Лог программы Loyalty Reporter Feedback Manager
\triangleleft	Включить Красную Кнопку 🛛 Между нажатиями минимум 1 📩 секунд (160)
KOMDI	інация клавиш:
9	Ctrl + Alt + Shift + Win +F 12 →
Снимо	к Инцидента Письмо по e-mail Скрипты по умолчанию Конфигурация Дополнительно
	Включить UDP Management сервер Номер порта: 7575
До	полнительные кнопки и SMART пульты
10	Commence and the second s
	Список кнопок
	Список пультов Контроль статуса пультов Автозапуск опросов
Ло	г-файл с информацией о нажатии дополнительных кнопок
C	C:\Users\bag.OFFICE\Documents\ProLAN\EPMAgent\AddBtnLog.txt Открыть
	Максимальный размер (МБайт): 5 120 🔲 Сохранять снимки экрана
	Формат записей лог-файла:
	 © Текст © CSV (значения, разделенные символом табуляции)
	OK OTMEHA

Рис. 14. Настройки программы. Закладка Красная Кнопка.

Отключите опцию **Включить Красную Кнопку**, чтобы использовать аппаратную Красную Кнопку в качестве Дополнительной кнопки. Отключите (не обязательно) опцию **Всплывающие уведомления**, если хотите запретить появление уведомлений в панели задач при различных событиях (например нажатии КК). Во втором (нижнем) ряду закладок откройте закладку **Дополнительно**. В группе элементов **Дополнительные кнопки и SMART пульты** нажмите кнопку **Список кнопок...**

PRØLAN

Дo	полнительные кнопки		rs, Special Rooms	Real rest and real	- 1 E month-40	×	
	07//27////0			Tue			
	Описание	псевдоним гтег	псевдоним [тег	тип	Параметры		
	С Добавить Изменить Удалить ОК Отмена						

Рис. 15. Список дополнительных кнопок.

В открывшемся окне диалога (рис.15) нажмите кнопку Добавить.

Откроется окно Дополнительная кнопка. Заполните поля диалога.

or meanine.				
Применение:	Кнопка лояльности			•
Пульт/Сотрудник:	КК			
Нажатие кнопки:				
Имя/псевдоним кнопк	и: КК 🗸	Тег файла кон	фигурации: LOG	V
🔲 Передавать	сигнал на связанный	пульт		
Удержание кнопки:				
Имя/псевдоним кнопк	и:	Тег файла кон	фигурации:	
Передавать	сигнал на связанный	пульт		
ыберите тип интерфе	йса кнопки:			
Проводной пульт ProL	AN-202 (СОЛО)			
роводной пульт ггос	AN-203			
еспроводные кнопки беспроводные кнопки	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пульт и ос беспроводные кнопки Модуль дискретного в Троводной двух/пяти	AN-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пульт нос Беспроводные кнопки беспроводные кнопки Иодуль дискретного в Проводной двух/пяти Комбинация клавиш на Виртуальная кнопка	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п клавиатуре	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной тулы түс Беспроводные кнопки беспроводные кнопки Иодуль дискретного в Троводной двух/пяти Комбинация клавиш на биртуальная кнопка Параметры	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на 1 кнопочный Ethernet п клавиатуре	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной нуль пчо- беспроводные кнопки беспроводные кнопки Модуль дискретного е проводной двух/пяти комбинация клавиш на мртуальная кнопка Параметры	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п клавиатуре	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пультис веспроводные кнопки беспроводные кнопки иодуль дискретного е проводной двух/пяти комбинация клавиш на биртуальная кнопка Параметры	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п клавиатуре Комбинация клави	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пультис Беспроводные кнопки беспроводные кнопки Модуль дискретного е Пороводной двух/пяти Сомбинация клавиш на Виртуальная кнопка Параметры	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 квода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п клавиатуре Комбинация клави	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325 иш: иш:	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пультис зеспроводные кнопки зеспроводные кнопки иодуль дискретного е проводной двух/пяти комбинация клавиш на мартуальная кнопка Параметры Сtrl + [ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 вода ProLAN-502 (на кнопочный Ethernet п клавиатуре Комбинация клави	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325 1Ш: IШ: IW:	ProLAN-501 ProLAN-505	
роводной пультис Беспроводные кнопки беспроводные кнопки Модуль дискретного е Проводной двух/пяти Сомбинация клавиш на Виртуальная кнопка Параметры	ам-203 и пульты ProLAN-102 и пульты ProLAN-102 изода ProLAN-502 (на изода ProLAN-502 (на изода и пульта и клавиатуре Комбинация клави	/301 с модулем ввода /301 с модулем ввода базе ICP-7050) ульт ProLAN-325 иш: ☑ Win + [F12]	ProLAN-501 ProLAN-505	

Рис. 16. Задание параметров для КК как Дополнительной кнопки.

- В выпадающем списке **Применение** выберите любое значение, например, **Кнопка лояльности**.
- В поле Пульт/Сотрудник введите любой текст. Так как в нашем применении пульты не используются, то имя пульта не имеет значения. Введите, например, **КК**.
- В поле Имя/псевдоним кнопки для Нажатия кнопки введите любое значение, описывающее кнопку. Мы будем использовать единственную кнопку, поэтому Вы можете задавать любой текст, например тот же КК.

- В списке тип интерфейса кнопки должно быть выбрано Комбинация клавиш на клавиатуре.
- В Параметры задайте комбинацию клавиш Win + F12. При нажатии аппаратная Красная Кнопка эмулирует именно такую комбинацию.

Нажмите **ОК** для закрытия диалога. После возврата в диалог со списком Дополнительных Кнопок закройте его тоже, нажав **ОК**.

Настройка формата записи в лог-файл

(pa	сная Кно	пка	Email	Сооб	цения Не	lpMe	Лог пр	ограммы	Loyalt	/ Reporter	Fee	dback Ma	anager
	📃 Вкл	ючит	ь <mark>Крас</mark> н	ую Кна	пку	м	ежду н	ажатия	ии миниму	м 1	*	секунд ((160)
	Сомбина	ция кл	павиш: Ctrl + (Alt	+ 🗌 Shi	ft +	V Win	+ F 1	2 *	📃 Экра	нная ываю	Красная щие уве	Кнопка домления
C	Снимок И	нцид	ента Г	Тисьмо і	no e-mail	Скри	ипты по	умолча	нию Ко	нфигураци	и Д	ополнит	ельно
		Вклю	очить U	DP Mani	agement	сервер		Номер	порта:	7575			
	- Лопол	ните	пьные к	нопки і		пульти	51						
	допол	in in in ca			1 OF IAICT	1971011							
	C	писок	кнопок		Настрой	ка спи	іска до	полните	льных кн	опок.			
	Сг	исок	пульто	з	Конт	роль с	татуса	пульто	3	Автоза	пуск (опросов.]
	_Лог-ф	айл с	информ	ацией о) нажати	и допо	олнител	тыных кн	юпок				
	C:\U	sers∖ł	ag.OFF	ICE\Do	uments	Prol AN		rent\Add	Btol og. tx	t		Открыт	b
	0.10		agro									0.1401	
		Макс	имальн	ый разм	ер (МБаі	iт): !	5	120		Сохраня	ть сн	имки экр	ана
	Φα	рмат	записей	і лог-фі	айла:	-							1
			🔘 Тек	ст		O CS	V (знач	ения, ра	зделенны	е символо	м таб	уляции)	

При возврате в диалог настроек программы задайте формат записи.

Рис. 17. Задание формата записей лог-файла.

Возможен выбор одного из двух форматов:

- **Текст**. Записи разделяются символами перевода строки + возврат каретки. Информация в записях не разделяется на отдельные поля, а идет сплошным текстом. Содержимое лог-файла может быть просмотрено в любом текстовом редакторе.
- CSV (значения, разделенные символом табуляции). Записи с информацией о нажатии кнопок имеют отдельные поля, между которыми присутствует символ табуляции. Записи разделяются символами перевода строки + возврат каретки. Разбиение записей на отдельные поля позволяет экспортировать содержимое лог-файла в любое приложение, поддерживающее такой формат внешнего документа, например в MS Excel.

김희어르리

Если вы будете использовать решение в варианте «Измерение эмоциональной обратной связи» (с использованием программы EmoScope), то включите опцию **Сохранять снимок экрана**.

Закройте диалог настроек программы кнопкой ОК для сохранения сделанных изменений.

Проверка записи нажатий в лог-файл

Если решение используется в варианте «Измерение эмоциональной обратной связи», то запустите программу EmoScope. Программа EmoScope не обязательно должна работать на переднем плане. Снимок экрана будет корректным, даже если окно программы EmoScope будет закрыто другими окнами. Единственное требование – окно программы EmoScope нельзя сворачивать (минимизировать).

Нажмите Красную Кнопку. Откройте окно программы EPM-Agent Plus. В списке уведомлений в окне программы EPM-Agent Plus также появится запись о событии нажатия Дополнительной Кнопки (кнопки пульта) и записи информации в лог-файл.

GEPM-Agent Plus 2.36.2										
Файл Красная Кнопка										
Дата, время	ID	Событие	Описание							
Ф04/02/2016 Чт 17:38:39	0001	Запись нажатия Дополнительной Кнопки в Log-файл	Кнопка: 'КК', Пульт: 'КК'							
Ф04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Con.							
🕡 04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Con.							
🕡 04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Con							
🕡 04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий для дополнительных кнопок 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Cor							
📿 04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл действий по умолчанию 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\EPMAgen							
📿 04/02/2016 Чт 17:36:45	0000	Загрузка файла конфигурации КК	Файл 'C:\Program Files\ProLAN\EPM-Agent\Configs\EpmAgentStartupConfig.xml' загру							
🖇 Уведомления 🛛 ??	Опросы	Красная Кнопка отключена.								
🤯 Служба El	РМ рабо	тает	🎗 Демо-Кнопка подключена. 1 ППЛ лицензирован. 🛛 🛒							

Рис. 18. Запись о событии нажатия КК в окне программы EPM-Agent Plus.

Если записи в окне программы нет, то:

- 1. Проверьте, включена ли Красная Кнопка в USB-разъем компьютера;
- Зайдите в настройки программы. Откройте закладку Красная Кнопка → Дополнительно. Нажмите Список кнопок... Выберите в списке строку Дополнительной Кнопки и нажмите Изменить... В диалоге параметров Дополнительной кнопки убедитесь, что тег файла конфигурации задан правильно.

Тег должен иметь значение **LOG** либо **LOG_EMOSCOPE**, в зависимости от варианта использования продукта.

Если уведомление о нажатии КК присутствует в окне программы EPM-Agent Plus, то программа настроена правильно.

Просмотр результатов

Для просмотра результатов (содержимого лог-файла) откройте настройки программы EPM-Agent Plus. Откройте закладку **Красная Кнопка → Дополнительно**.

Включить Красную Кнопку Между нажатияни мининум 1 секунд (160) Комбинация клавиш: Силинация клавиш: Силинация клавиш: Силинаки навина Силина силина конфигурации (Силина Конфигурации) Сникок Инцидента Письмо по е-mail Скрипты по умолчанию Конфигурации (Дополнительно Включить UDP Management сервер Номер порта: 7575 Дополнительные кнопки и SMART пульты Список кнопок Настройка списка дополнительных кнопок. Список кнопок Настройка списка дополнительных кнопок. Список кнопок Настройка списка дополнительных кнопок. Список пультов Контроль статуса пультов Автозапуск опросов Лог-файл с информацией о нажатии дополнительных кнопок С:\Users\bag.OFFICE\Documents\ProLAN\EPMAgent\AddBtnLog.txt Максимальный размер (МБайт): 5 120 Сохранять снимки экрана Формат записей лог-файла: © Текст СSV (значения, разделенные символом табуляции)	Красная Кнопка	Email Coob	цения HelpMe Ло	г программы	Loyalty Reporter	Feedback Manager
Снимок Инцидента Письмо по е-mail Скрипты по умолчанию Конфигурации Дополнительно Включить UDP Management сервер Номер порта: 7575 Дополнительные кнопки и SMART пульты Список кнопок Настройка списка дополнительных кнопок. Список пультов Контроль статуса пультов Автозапуск опросов Лог-файл с информацией о нажатии дополнительных кнопок С:\Users\bag.OFFICE\Documents\ProLAN\EPMAgent\AddBtnLog.txt Открыть Максимальный размер (МБайт): 5 120 Сохранять снимки экрана Формат записей лог-файла: © Текст СSV (значения, разделенные символом табуляции)	Включити Комбинация кл	ь Красную Кно авиш: Ctrl + 🗌 Alt	нку Меж + Shift + 📝	дунажатиями Win +F 12	минимум 1 Экра	секунд (160) нная Красная Кнопка
Дополнительные кнопки и SMART пульты Список кнопок Настройка списка дополнительных кнопок. Список пультов Контроль статуса пультов Автозапуск опросов Лог-файл с информацией о нажатии дополнительных кнопок С:\Users\bag.OFFICE\Documents\ProLAN\EPMAgent\AddBtnLog.txt Открыть Максимальный размер (MБайт): 5 120 Сохранять снимки экрана Формат записей лог-файла: © Текст СSV (значения, разделенные символом табуляции)	Снимок Инциде	ента Письмо ччить UDP Man	no e-mail Скрипт	ы по умолчанию Номер пор	о Конфигураци ота: 7575	и Дополнительно
Лог-файл с информацией о нажатии дополнительных кнопок C:\Users\bag.OFFICE\Documents\ProLAN\EPMAgent\AddBtnLog.txt Открыть Максимальный размер (МБайт): 5 120 Сохранять снимки экрана Формат записей лог-файла: © Текст СSV (значения, разделенные символом табуляции)	Дополнител Список Список I	кнопок кнопок	и SMART пульты Настройка списка Контроль стат	а дополнительн гуса пультов	ных кнопок.	иуск опросов
	Лог-файл с С:\Users\b Макс	информацией и мад.OFFICE\Do имальный рази записей лог-ф	р нажатии дополн cuments\ProLAN\ER иер (МБайт): 5 айла: © CSV (з	ительных кноп PMAgent\AddBtr 120 начения, разди	юк nLog.txt Сохраня еленные символо	Открыть ть снимки экрана м табулящии)

Рис. 19. Открытие лог-файла с информацией о нажатии дополнительных кнопок.

Нажмите кнопку Открыть...

В зависимости он формата записи лог-файла и настройки операционной системы, его содержимое показывается в различных программах. Для формата **Текст** содержимое лог-файла будет показано в текстовом редакторе, используемом системой по умолчанию. Обычно это Notepad.



Рис. 20. Содержимое лог-файла в текстовом формате

Если текущий формат CSV, то при нажатии кнопки **Открыть...** лог-файл будет экспортирован (загружен) в MS Excel. Если Excel не установлен, то лог-файл будет открыт в текстовом редакторе.

Многофункциональная Красная Кнопка. Быстрый старт.

PRØLAN

0		× •) =			AddBtnLo	g.txt - Mic	rosoft Excel							
	Главная	Вставка	Разметка страницы	Формулы	Данные	Реценз	ирование	Вид Р	азработчи	к Team		C) _ = 2	×
в	ставить •	Calibri Ж. <u>К.</u> <u>Ч</u>	· 11 · A A ■	= <mark>=</mark> ₽ = = ₽ ₽ ≫	Общий Э *,0 ,0 ;00 *,	i → % 000	🔣 Условное 😼 Форматир 🚽 Стили яче	форматиро оовать как т еек т	вание т аблицу т	Вставить Вставить ▼ Удалить ▼ Формат ▼	× Σ × 	Сортировка и фильтр *	найти и выделить •	
Буф	ер обмена 🦻	L	Шрифт 🔍 Вы	равнивание	я] Числ	io 🕞		Стили		Ячейки		Редактирова	ние	
	F3	- ()	<i>f</i> _≭ file://C:\Use	rs\BAG~1.OF	F\AppDa	ta\Local\	Femp\scr56	9F.png						¥
	А	В	С	D	E	F	G	н	- I	J	К	L	М	
1	Дата	Время	Концентратор Данных	Пульт К	(нопка	Скринш	от (Для пок	аза гиперо	сылки вы	берите ячеі	йку, нажл	иите F2 и E	nter)	
2	01.02.2016	19:25:41	legolas.office.prolan.ru	КК К	(K	file://C:	Users\BAG	°1.OFF\Ap	pData\Lo	cal\Temp\scr	26AA.pn	<u>s</u>		
3	01.02.2016	19:26:31	legolas.office.prolan.ru	КК К	(K	file://C:\	Users\BAG'	°1.OFF\Ap	pData\Lo	cal\Temp\scr	569F.png			=
4							1							
5														
6														
7														
8														
9														
10		*	_											-
	AddBt	tnLog 🖉 🖓 🤉							_		4000			
Гот	060										100% (=		•	:

Рис. 21. Содержимое лог-файла в формате CSV, открытое в программе MS Excel

В столбце F присутствуют ссылки на снимки окна программы EmoScope (файлы в формате png) в момент нажатия Красной Кнопки. Для преобразования ссылки в гиперссылку (позволяющую просматривать снимок), выберите ячейку столбца F в соответствующей строке, нажмите клавишу F2 и далее Enter. По щелчку мышью на гиперссылке снимок будет открыт в программе просмотра, ассоциированной в системе с графическими файлами.

Примечание. Вы можете периодически чистить папку, в которой сохраняются снимки окна программы EmoScope от ненужных старых файлов. Для этого, в Проводнике Windows задайте в адресной строке %temp% и в открывшемся содержимом папки удалите файлы scrXXXX.png, которые вам больше не нужны.