

MANUAL PËRDORIMI I SISTEMIT TË RADHËS Q-SMART DRM

Moduli: Terminali i Sportelistit (Cloud Terminal) |

Dokumenti: Manual Operativ Zyrtar	Sistemi: Q-SMART Queue Management	Niveli i Aksesit: Sportelist / Operator
Arkitektura: Cloud-Based (SaaS)	Kërkesat Softuerike: Web Browser (Chrome/Firefox/Edge)	Rishikimi Logjik: I Korrigjuar & I Standardizuar

Përshkrimi i Përgjithshëm i Modulit:

Terminali i sportelistit është një modul i bazuar tërësisht në teknologjinë Cloud. Ai nuk kërkon instalim softuerik lokal në kompjuterin e punës. Aksesit realizohet drejtpërdrejt përmes shfletuesit të internetit.

Përmes kësaj ndërfaqeje, sportelisti administron rrjedhën e plotë të biletave të qytetarëve, përfshirë thirrjen, parkimin, vonesat dhe transferimet ndërdepartamentale.

1. Funksionalitetet Kryesore të Ndërfaqes

1.1 Funksioni "Thirr" (Thirrja e Biletës)

Përdoret për të thirrur biletën pasuese në radhë për shërbim.

- Ndërrimi i Biletës:** Në momentin që klikohet butoni "**Thirr**", biletës ekzistuese i përmbillet automatikisht procesi dhe nis matja e kohës operative për biletën e re.
- Përfundimi i Radhës:** Për të finalizuar biletën e fundit me statusin "Thirrur", sportelisti duhet të përdorë funksionin "Thirr". Kur nuk ka më bileta të tjera në radhë, sistemi e përfundon automatikisht biletën e fundit me statusin "Thirrur".

Kujdes Operativ: Dalja nga Sistemi (Log Out)

Koha e operacionit vazhdon të llogaritet automatikisht nëse sportelisti largohet pa kryer **Log Out**.

Rekomandohet me ngulm kryerja e veprimit *Log Out* në fund të ditës së punës, si dhe gjatë shkëputjeve të përkohshme (pauzave) nga vendi i punës.

Statusi në Raporte: Thirrur

1.2 Funkzioni "Parko" (Trajtimi i Dokumentacionit të Mangët)

Përdoret kur qytetari paraqitet në sportel, por nuk disponon dokumentacionin e plotë ose të saktë. **Bileta e parkuar mund të ri-thërritet më pas vetëm nga i njëjti sportelist.**

Statusi në Raporte: Mungesë Dokumentacioni

Rrjedha Procedurale e Parkimit:

1. Sportelisti thërret biletën.
2. Konstatohet mungesa ose pasaktësia e dokumentacionit.
3. Sportelisti klikon butonin **"Parko"** (Bileta kalon në gjendje parkimi).

Skenari / Rasti Procedural	Veprimi i Sportelistit	Statusi ndërmjetëm / Statusi Përfundimtar në Raporte
Rasti 1: Qytetari rikthehet me dokumentacion të plotë.	Përdoruesi klikon butonin "P" (Parkim) për të rikthyer biletën dhe përmbyll shërbimin.	Mungesë dokumentacioni / Thirrur (I Kompletuar)
Rasti 2: Qytetari nuk paraqitet më gjatë ditës.	Bileta mbetet e parkuar deri në mbylljen operative të ditës.	Mungesë dokumentacioni / Nuk i ofrohet shërbim
Rasti 3: Qytetari rikthehet, por dokumentacioni vazhdon të jetë i pasaktë.	Bileta rikthehet sërish në gjendje parkimi. Nëse rregullohet më vonë, ri-aktivizohet përmes butonit "P" .	1. Mungesë Dokumentacioni / Mungesë dokumentacioni / Thirrur 2. Mungesë Dokumentacioni / Mungesë dokumentacioni / Nuk i ofrohet shërbim

1.3 Funkzioni "Shto Vonesë" (Shtyrja e Biletës)

Përdoret kur bileta është thirrur, por qytetari nuk paraqitet menjëherë fizikisht pranë sportelit.

- **Ngrirja e Kohës Operative:** Klikimi i këtij butoni parandalon fillimin e matjes së kohës së shërbimit për një qytetar joprezent.
- **Rikthimi në Radhë:** Bileta rikthehet në listën e përgjithshme të pritjes dhe mund të thërritet nga çdo

sportelist tjetër i lirë.

- **Ri-njoftimi me Zë & Ekran:** Për të ri-thirrur një biletë në sallë, operatori mund të klikojë mbi numrin e biletës në ekran. Kjo aktivizon sinjalin akustik dhe shfaqjen e numrit në monitorët kryesorë.

Statusi në Raporte: Shtyrë (Ndryshohet automatikisht në **Thirrur** sapo të thërritet sërish).

1.4 Funksioni "Transfero" (Rilokalizimi i Shërbimit)

Përdoret kur konstatohet se shërbimi i kërkuar nga qytetari duhet të trajtohet nga një kategori ose sportel tjetër.

Hapat e Transferimit:

1. Klikoni mbi kategorinë përkatëse të shërbimit të kërkuar (p.sh., *"Kontrata dhe RBS"* ose *"Specialist për regjistrimin e mjeteve"*).
2. Përzgjidhni nivelin e prioritetit nga **0 deri në 9** (ku 0 është prioritet minimal dhe 9 është prioritet maksimal urgjence).
3. Klikoni **"Transfero"** për të konfirmuar dërgimin, ose **"Anulo"** për të anuluar veprimin.

Rregull Automatik i Sistemit:

Sportelisti nuk mund të zgjedhë një sportel specifik apo person individual. Bileta futet automatikisht në radhën e këtij shërbimi dhe merret nga specialisti i parë i lirë i asaj kategorie. Qytetari nuk ka nevojë të marrë biletë të re.

Statusi në Raporte: Transferuar

2. Përmbledhja e Statuseve në Raportet Operative

Veprimi Operativ	Gjendja e Biletës në Ekran	Statusi Përfundimtar në Raporte
Thirrje e Rregullt Shërbimi	Në Proces Shërbimi	Thirrur
Parkim (Mungesë Dok.)	Parkuar (Butoni P)	Mungesë Dokumentacioni
Parkuar -> Mosparaqitje	Mbyllur në Fund të Ditës	Nuk i ofrohet shërbim
Shto Vonesë	Rikthyer në Pritje	Shtyrë / Thirrur
Transferim Shërbimi	Kalim në Kategori Tjetër	Transferuar