

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД "СТАЛЬФОНД"

УТВЕРЖДАЮ

Директор по клиентскому обслуживанию

 М.В. Новосельцева

"25" марта 2015 г.

**Руководство пользователя  
Работа с пультом администратора в Электронной системе  
управления очередью SUO-ROSRT**

На 7 листах

Действует с "26" марта 2015 г.

г. Череповец


## Оглавление

1. Общие указания .....	2
2. Запуск пульта администратора электронной очереди.....	2
3. Настройка параметров операций через пульт администратора.....	3
4. Мониторинг работы системы управления очередью .....	4
5. Настройка рабочих мест операторов .....	5
6. Формирование отчетности через пульт администратора.....	7

### 1. Общие указания

1. Настоящее руководство предназначено для Начальника (зам. начальника) Операционного отдела (ОПЕРО) г. Череповца и определяет порядок работы с пультом администратора в Электронной системе управления очередью SUO-ROSRT.
2. В рамках руководства рассмотрен порядок:
  - а) Запуска пульта администратора;
  - б) Настройки параметров операций через пульт администратора. Под операциями понимается цель визита клиента в Фонд. Наименование операции отражается на талоне, который получает клиент на пульте регистратора;
  - в) Мониторинга состояния очереди через пульт администратора;
  - г) Добавление новых операторов для работы в систему управления очередью и изменение настроек работающих операторов;
  - д) Формирование отчетов через пульт администратора.
3. Новые операторы системы должны добавляться в систему через **пульт регистратора очереди**. Изменение данных операторов также должно производиться через пульт регистратора очереди.
4. Для управления потоком посетителей в электронной системе управления очередью задается приоритет вызова посетителей в соответствии с типом выбранной операции. В первую очередь вызываются клиенты, с высоким приоритетом, затем – со средним приоритетом, после них – с низким приоритетом.
5. Для оценки работы операторов системы в системе задается нормативное время ожидания посетителя в очереди (исчисляется с момента получения талона до момента вызова посетителя из очереди) и нормативное время обслуживания посетителей оператором по каждой операции.
6. Вопросы, связанные с использованием системы электронной очереди адресовать начальнику / зам. начальника ОПЕРО г. Череповца – р.т.: (8202) 53-66-45, (8202) 53-66-88 .
7. Вопросы по работе с системой управления очередью, адресовать в ОИТ – р.т.: (8202) 53-66-85, возникающие проблемы адресовать в Help Desk (<http://helpdesk.stalfond.ru>).

### 2. Запуск пульта администратора электронной очереди

- 2.1. Для запуска пульта администратора электронной очереди необходимо использовать ярлык **suo**  **SUO**, расположенную в папке Admin на рабочем столе.

### 3. Настройка параметров операций через пульт администратора

Администратор электронной очереди имеет возможность устанавливать следующие параметры операций в электронной системе управления очередью:

- а) Добавлять новые / удалять операции;
- б) Изменять параметры операций: нормативное время ожидания посетителей в очереди; нормативное время обслуживания по операции; приоритет операций, в соответствии с которым происходит вызов посетителей из очереди.
- в) Группировать операции по признакам (НПО/ОПС) и управлять их положением на пульте регистратора очереди.

3.1. Чтобы перейти к настройке параметров операций необходимо запустить модуль *Настройка функций* на пульте администратора – Рис.1.

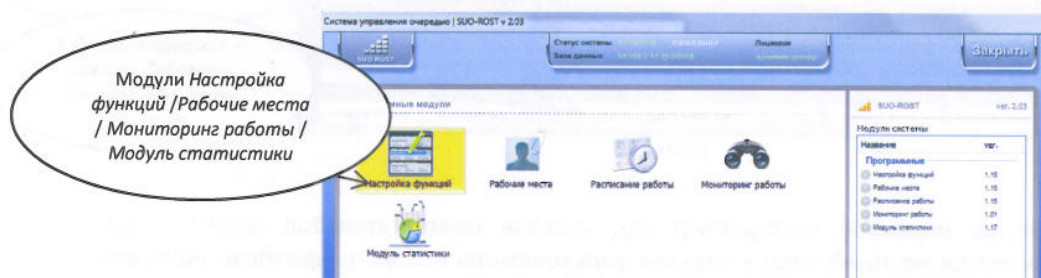


Рис.1

3.2. Чтобы добавить новую операцию в систему управления очереди, необходимо (Рис.2):

- 1) Перейти на ту вкладку, где должна отображаться операция на пульте регистратора очереди.
- 2) Заполнить поля для настройки параметров операции в соответствии с Табл.1 и Рис.2.
- 3) После заполнения полей выполнить команду *Добавить функцию*.

Табл.1

№	Название поля	Порядок заполнения
1	Название функции	Ввести название операции, которую нужно добавить
2	Приоритет	Выбрать приоритет операции, согласно которому клиенты с данной операций будут вызываться из очереди.
3	Лимит ожидания	Указать лимит ожидания клиента в очереди для данной операции
4	Лимит обработки	Указать лимит обслуживания клиента для данной операции
5	Буква	Выбрать букву, которая должна отображаться на талоне с операцией. Согласно принятому порядку буква А- высокий приоритет операции, В – средний приоритет, С – низкий.
6	Порядок	Изменяя значение в данном поле, можно изменять положение для данной операции на экране пульта регистратора очереди. Чем меньше значение, тем выше в списке будет строка с названием данной операции.

3.3. Если требуется изменить параметры существующей операции, необходимо выделить ее в списке, внести изменения в нужные поля в соответствии с Табл.1 и нажать кнопку *Изменить функцию*.

3.4. Чтобы удалить существующую операцию, необходимо выделить строку с операцией в списке и выполнить команду *Удалить функцию*.

3.5. Чтобы перенести операции из одной группы в другую (например, из вкладки с операциями по НПО в вкладку с операциями с ОПС) необходимо удалить ее в первой вкладке, а затем добавить ее в другую вкладку с нужными параметрами.



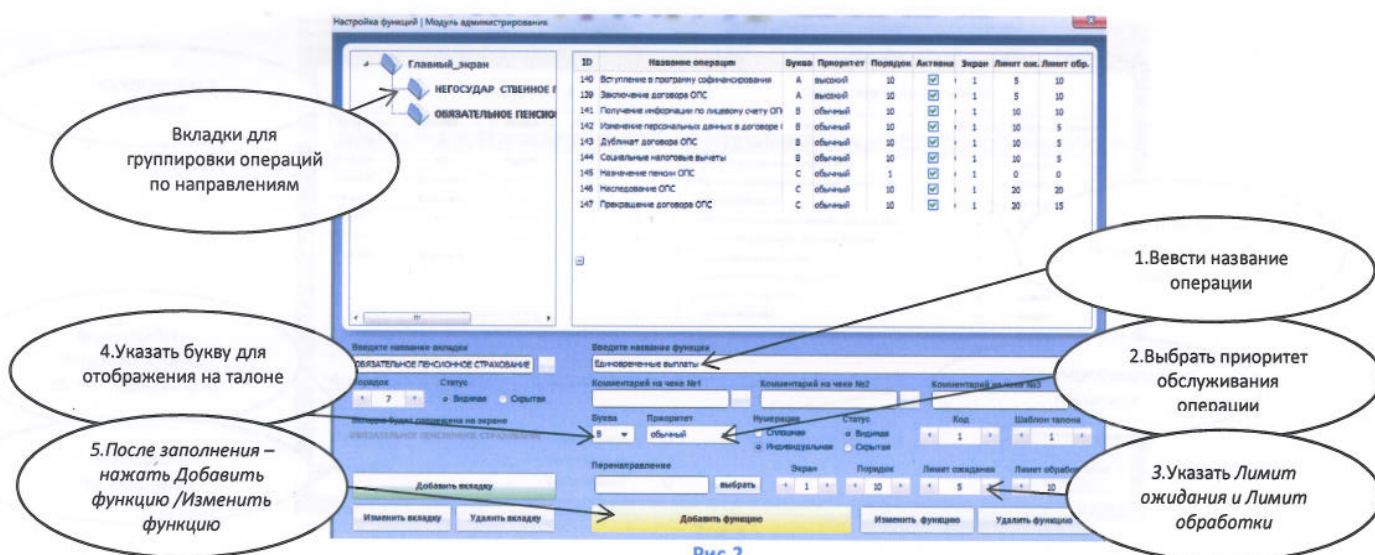


Рис.2

3.6. Чтобы добавить новую вкладку для группировки операций на пульте регистратора очереди, необходимо ввести наименование вкладки в поле *Введите название вкладки* и нажать кнопку *Добавить вкладку*.

3.7. Если требуется изменить положение вкладки на экране пульта регистратора очереди (переместить выше /ниже), необходимо изменить значение в поле *Порядок*. Чем меньше значение, тем выше будет вкладка. Для сохранения изменений нажать кнопку *Изменить вкладку*.

#### 4. Мониторинг работы системы управления очередью

4.1. Для того, чтобы увидеть состояние очереди (количество ожидающих посетителей и находящихся в обработке), необходимо запустить модуль *Мониторинг работы* - Рис.1.

В открывшемся окне представлена информация о:

- а) распределении посетителей по работающим окнам операторов;
- б) количеству выданных и обработанных талонов на текущий момент;
- в) количеству посетителей, не дождавшихся очереди;
- г) общее количество ожидающих в очереди посетителей и количество с разбивкой по операциям с указанием максимального времени ожидания;
- д) наличие бумаги в принтере пульта регистратора очереди.

4.2. Если по какой-либо операции будет превышено время ожидания посетителя в очереди, название операции будет выделено красным цветом в общем списке *Загруженность очередей*. Администратор, видя загруженность очереди, может назначить дополнительных операторов на обслуживание.

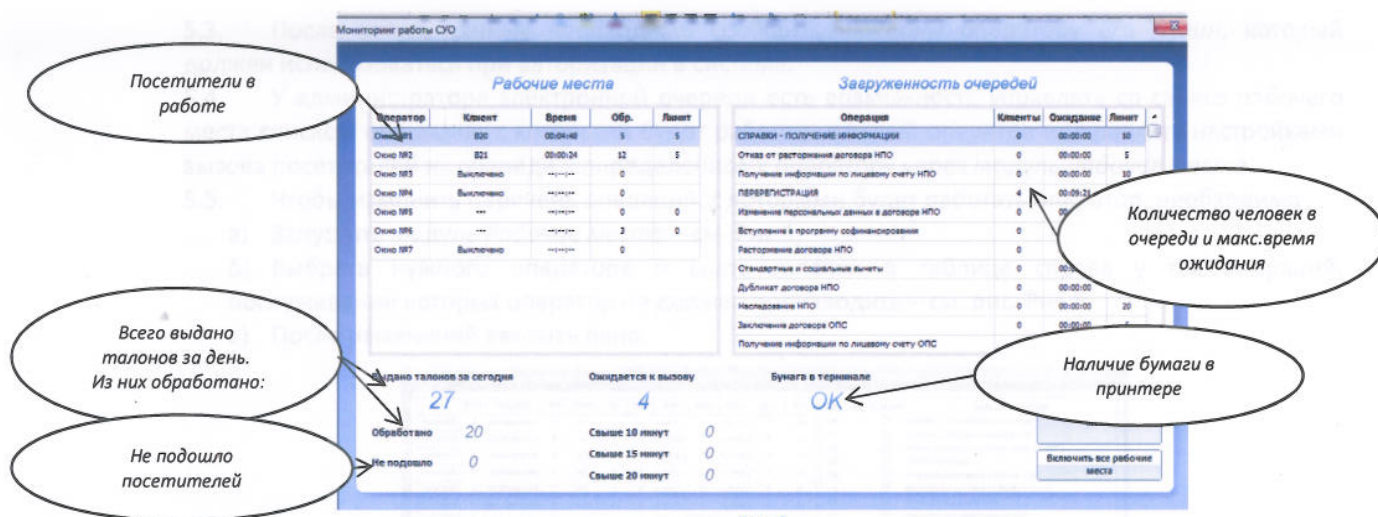


Рис.3

## 5. Настройка рабочих мест операторов

5.1. Для добавления новых операторов в систему электронной очереди / изменения данных существующих операторов, администратор системы должен:

- Запустить на **пульте регистратор очереди** модуль **Операторы системы**.
- В открывшемся окне ввести данные о новом операторе: указать номер окна, логин (4 одинаковых цифры), ПИН код (для всех операторов 4321), ФИО и поставить все галочки в разделе **Опции пульта оператора** - Рис. 4.
- Нажать кнопку **Добавить оператора**.

**Операторы системы**

**Настройка операторов** **Назначение функций**

ID	№ Окна	PIN-код	Логин	Фамилия	Имя	Отчество	Настройка ф-ий	Username
63	2	4321	2222	Куценко	Мария	Андреевна	да	
64	1	4321	1111	Гарболюкская	Алена	Леонидовна	да	
65	3	4321	3333	Шавва	Ксения	Александровна	да	
66	4	4321	4444	Проничева	Юлия	Алексеевна	да	
67	1	4321	5555	Желтикова	Дарья	Александровна	да	
68	5	4321	6666	Кузнецова	Ольга	Николаевна	да	
69	5	4321	7777	Васильева	Алена	Николаевна	да	
73	7	4321	8888	Шеркунова	Любовь	Михайловна	да	

№ Окна: 2, Логин: 8888, PIN-код: 4321, Windows Username: [empty]

Фамилия: Шеркунова, Имя: Любовь, Отчество: Михайловна

Настройка функций:  
☒ Включена  
☐ Отключена

Опции пульта оператора:  
☒ Переадресация в другую очередь  
☒ Переадресация к другому оператору  
☒ Вызов через интервал  
☒ Отложенный вызов  
☒ Вызов по номеру

Добавить оператора  
Изменить оператора  
Удалить оператора

Рис. 4

5.2. Если требуется изменить данные оператора, который уже есть в списке, необходимо выделить строку с оператором, изменить данные и нажать кнопку **Изменить оператора**.



5.3. После ввода данных необходимо сообщить каждому оператору его *Логин*, который должен использоваться при авторизации в системе.

5.4. У администратора электронной очереди есть возможность управлять со своего рабочего места списком операций, с которыми будет работать каждый оператор и управлять настройками вызова посетителей из очереди к определенному оператору через модуль *Рабочие места*.

5.5. Чтобы изменить перечень операций, с которыми будет работать оператор, необходимо:

- Запустить модуль *Рабочие места* – см. Рис.1;
- Выбрать нужного оператора и снять галочки в таблице справа у тех операций, обслуживание которых оператор не должен производить – см. рис. Рис.5.
- После изменений закрыть окно.

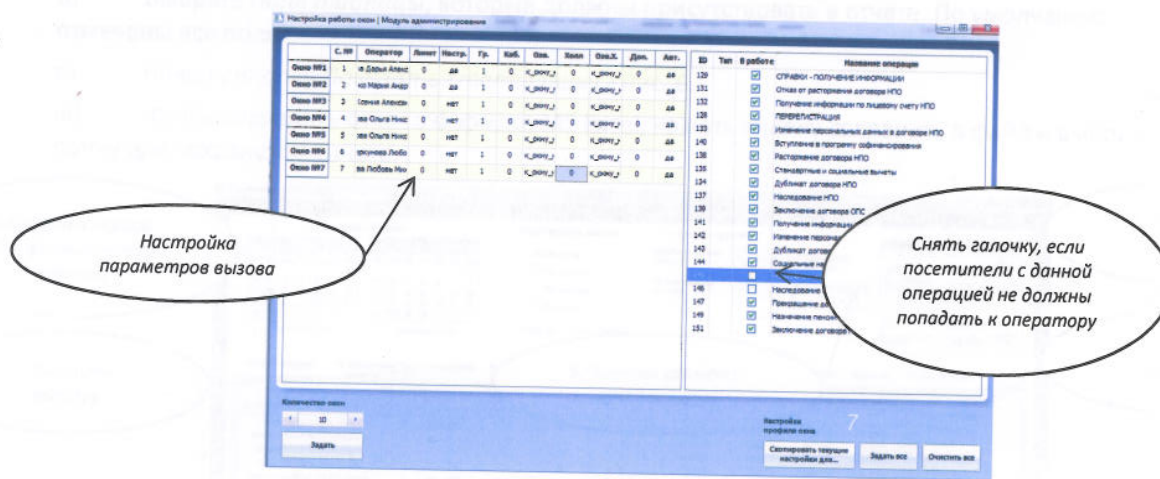


Рис.5

5.6. Чтобы изменить параметры вызова посетителей из очереди к определенному оператору, необходимо поменять настройки рабочих мест через модуль *Рабочие места* в соответствии с Табл.2. Пример настроек - Рис.5

№	Параметр настройки	Значение
1		Номер окна
2	С. №	Запрещено менять значение. Номер малого табло оператора.
3	Оператор	ФИО оператора. Если требуется сменить ФИО оператора, его необходимо поменять на пульте регистратора очереди, в соответствии с 5.1 настоящего руководства.
4	Лимит	Минимальное число людей в очереди, начиная с которого оператор может включиться в работу (вызывать посетителей). Чтобы оператор смог в любой момент включиться в работу, должно быть установлено значение 0.
5	Настр.	Установить <i>Нет</i> , если оператор не должен самостоятельно менять список операций, которые он может обслуживать, на пульте оператора.
6	Гр. (Группа)	Запрещено менять значение. Объединение нескольких операторов в одну группу (если операторы работают в разных кабинетах).
7	Каб.	Запрещено менять значение. Используется при голосовом вызове, если операторы работают в разных кабинетах.
8	Озв.	Должно стоять значение <i>к_окну_номер</i> . Данное значение определяет текст голосового оповещения.
9	Холл	Запрещено менять значение. Используется, если посетители ожидают своей очереди в различных помещениях.
10	Озв.Х.	Запрещено менять значение. Используется при голосовом вызове посетителей из разных помещений.
11	Доп.	Настройка не используется.
12	Авт.	Настройка не используется.

Табл.2

## 6. Формирование отчетности через пульт администратора

Чтобы сформировать отчеты для сбора статистики по системе управления очередью, необходимо :

- а) Запустить *Модуль статистики* на пульте администратора - Рис.1;
- б) Выбрать промежуток времени с помощью календаря, за который нужно сформировать отчет;
- в) Выбрать нужную вкладку, в зависимости от параметров, по которым нужно получить отчет (см. Табл.3);
- г) Поставить галочку *Лимиты времени – Произвольные*;
- д) Выбрать *Поля таблицы*, которые должны присутствовать в отчете. По умолчанию отмечены все поля.
- е) Нажать кнопку *Показать статистику* - Рис. 6.
- ж) Чтобы сохранить отчет в формате MS Excel, нажать кнопку *Сохранить в файл* и выбрать папку для сохранения отчета.

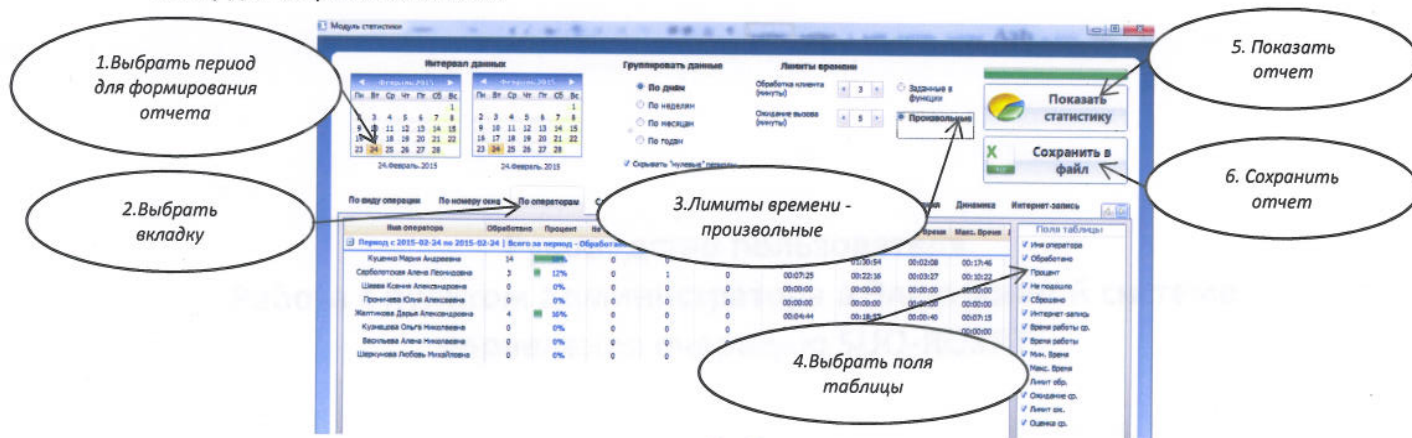


Рис. 6

Табл.3

№	Вкладка	Информация
1	По виду операции	Показатели по каждому виду операций – количество зарегистрировавшихся посетителей по операции; обработанных посетителей, не дождавшихся очереди; среднее время обслуживания и ожидания по операции; максимальное время обслуживания и ожидания по операции.
2	По номеру окна	Показатели работы по окнам операторов – количество обработанных посетителей; общее время обслуживания посетителей; среднее время обработки посетителей в окне; макс. и мин. время обработки.
3	По операторам	Аналогично предыдущей вкладке, но с указанием имени оператора.
4	Сводная статистика	Показатели по каждому выданному талону – время ожидания; время обслуживания; статус (обработано /не обработано/в работе); имя оператора, вызвавшего посетителя; номер окна.

Директор по клиентскому обслуживанию  
ОАО "НПФ "СтальФонд"

М.В. Новосельцева

