открытое акционерное общество "НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД "СТАЛЬФОНД"

**Руководство пользователя**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор по клиентскому обслуживанию**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Новосельцева**

**"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.**

**Работа с пультом оператора в Электронной системе управления очередью SUO-ROSRT**

На 5 листах

Действует с "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

г. Череповец

Оглавление

[1. Общие указания 2](#_Toc413059546)

[2. Запуск пульта оператора электронной очереди 2](#_Toc413059547)

[3. Изменение *Номера окна* в пульте оператора 3](#_Toc413059548)

[4. Вызов посетителей из очереди с помощью пульта оператора 4](#_Toc413059549)

[5. Перенаправление посетителя к другому оператору 5](#_Toc413059550)

[6. Завершение работы пульта оператора 5](#_Toc413059551)

# Общие указания

1. Настоящее руководство предназначено для сотрудников Операционного отдела (ОПЕРО) г. Череповца и определяет порядок использования пульта оператора в Электронной системе управления очередью SUO-ROSRT.
2. В рамках руководства рассмотрен порядок:
3. Запуска пульта оператора;
4. Изменения параметров пульта оператора;
5. Вызова посетителя из очереди;
6. Перенаправления посетителя к другому оператору;
7. Завершения работы с пультом оператора.
8. Пульт оператора может находиться в одном из состояний:
9. *OFF* – пульт выключен. Оператор не принимает клиентов;
10. *Пауза* – оператор находится на рабочем месте, готов начать обслуживание посетителей;
11. Происходит обслуживание посетителя – на пульте оператора отображается номер талона, находящегося на обслуживании и идет отсчет времени обслуживания.
12. В электронной системе управления очередью задан 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.
13. В системе задано 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.
14. Вопросы, связанные с использованием системы электронной очереди адресовать начальнику / зам. начальника ОПЕРО г. Череповца – р.т.: (8202) 53-66-45, (8202) 53-66-88.
15. 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>).

# Запуск пульта оператора электронной очереди

* 1. Для запуска пульта оператора необходимо использовать ярлык *pult*, расположенный на рабочем столе пользователя - Рис. 1.
  2. При запуске пульта оператора необходимо ввести логин из четырех цифр. Логин должен сообщить администратор электронной очереди (начальник /зам. начальника ОПЕРО). При вводе логина однозначно определяется *Имя оператора -* Рис.2.



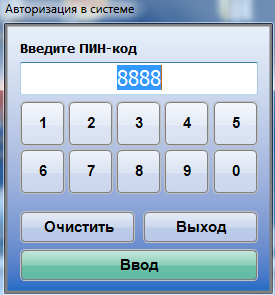


Рис. 1

* 1. После запуска пульт оператора будет находиться в состоянии *OFF – Не обслуживается*. Для начала работы необходимо перевести пульт в состояние *Пауза* - нажать кнопку *Включить*/*Выключить* – см. Рис.2.
  2. Индикатор *Сервер данных* должен иметь зеленый цвет (есть связь с сервером). Если индикатор красного цвета - нажать на индикатор левой кнопкой мыши. Если индикатор не поменял цвет на зеленый – необходимо сообщить об этом сотруднику ОИТ.
  3. Если оператору необходимо покинуть свое рабочее место (перерыв на обед и проч.) он должен перевести пульт оператора в состояние *OFF* с помощью кнопки *Включить* / *Выключить*.

# Изменение *Номера окна* в пульте оператора

* 1. Номер окна пульта оператора может изменяться в случае замены / перенастройки компьютера на рабочем месте либо подключения нового оператора, а также в случае, если один оператор поочередно работает за несколькими окнами или после запуска пульта оператора отображается неверный номер окна.

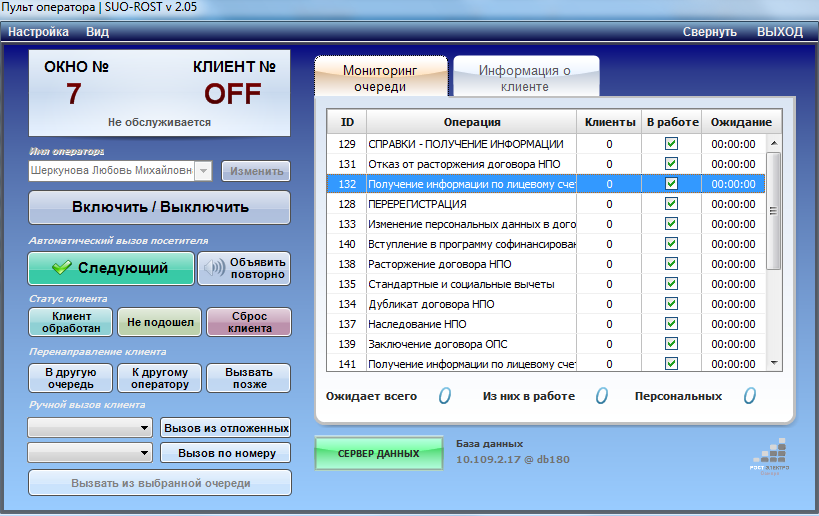


Рис.2

* 1. Если требуется сменить номер окна – необходимо перейти в меню *Настройка*, указать в открывшемся окне новый номер и нажать *Сохранить настройки -* Рис.3.

**После изменения номера окна обязательно перезапустить пульт оператора!**

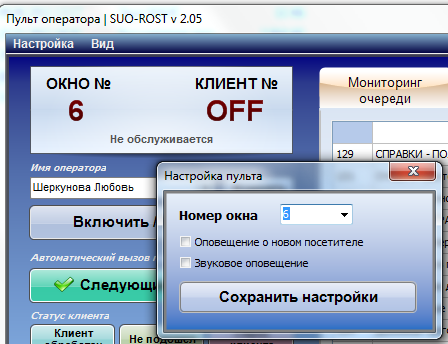


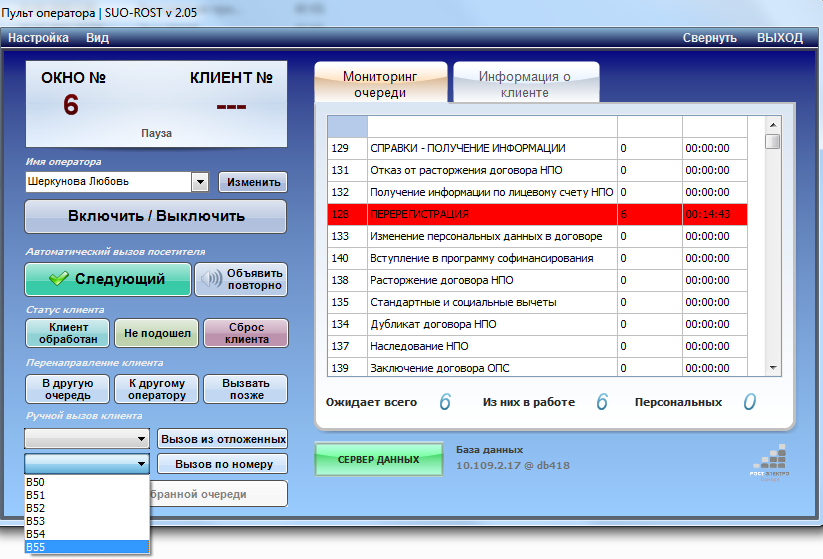
Рис.3

* 1. При следующем запуске пульта оператора на рабочей машине *Номер окна* принимает значения, заданные при предыдущем запуске.
  2. Если при запуске пульта оператора неверно отображается *Имя оператора*, необходимо обратиться к начальнику / зам. начальника ОПЕРО для изменения настроек.

# Вызов посетителей из очереди с помощью пульта оператора

* 1. Для того, чтобы вызвать посетителя из очереди в соответствии с заданным в системе приоритетом необходимо – см. Рис.4:

1. Убедиться, что пульт находится в состоянии *Пауза*.
2. Для вызова клиента нажать кнопку *Следующий*. В результате сработает система голосового оповещения, на главном табло появится надпись с номером вызываемого талона и номером окна. На малом табло у рабочего места оператора появится номер вызываемого талона.
3. Если клиент не подошел, необходимо вызвать его повторно, нажав кнопку *Объявить повторно*. При этом вновь сработает система голосового оповещения.
4. Если клиент не подошел, необходимо убрать его из очереди, выполнив команду *Сброс клиента*.
5. Для вызова посетителя по определенному номера талона необходимо выбрать в списке *Ручной вызов клиента* | *Вызов по номеру* нужный номер и нажать на кнопку *Вызов по номеру*.



**Рис.4**

* 1. Время обслуживания отображается на пульте оператора и исчисляется с момента вызова клиента до момента окончания обслуживания. При превышении установленного лимита обслуживания время обслуживания будет подсвечиваться красным цветом - Рис.5.
  2. При превышении установленного времени ожидания клиента в очереди строка с названием операции на вкладке *Мониторинг* *очереди* будет подсвечиваться красным цветом - Рис.5.

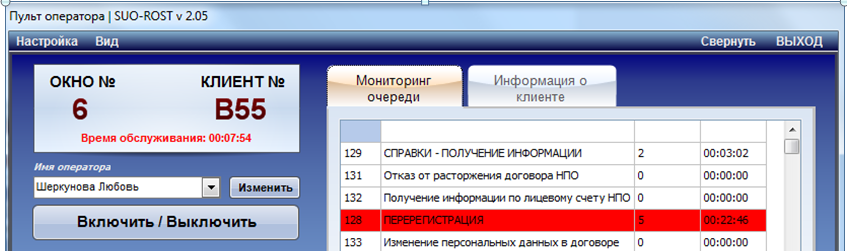


Рис.5

* 1. Название операции по талону, находящемуся на обслуживании у оператора, отображается на вкладке *Информация о клиенте -* Рис.6.

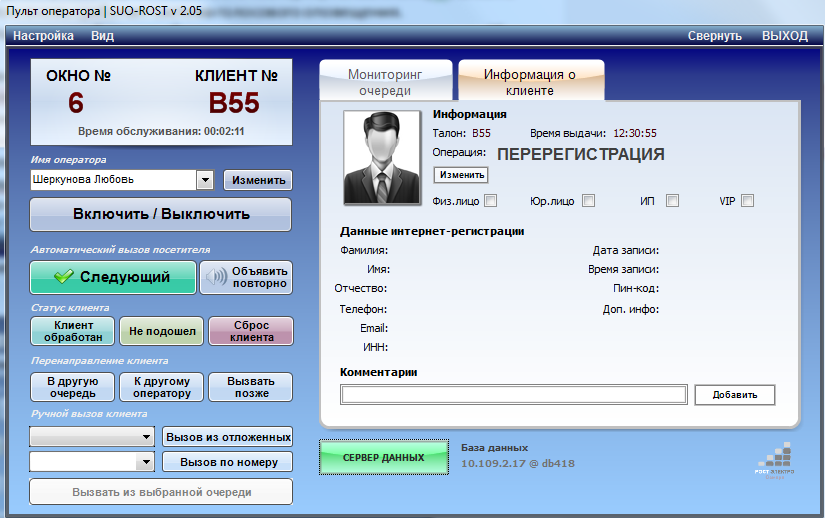


Рис.6

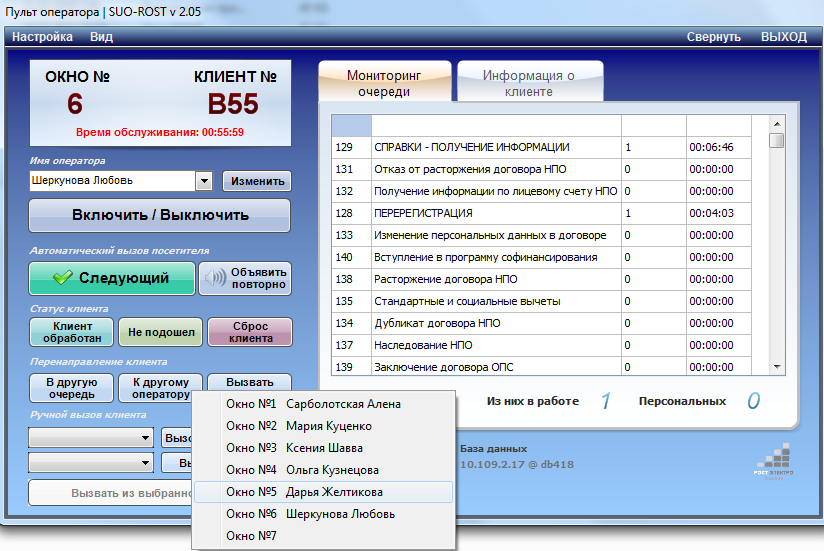


Рис.7

* 1. После завершения обслуживания клиента нажать кнопку *Клиент обработан*. Пульт оператора перейдет в состояние *Пауза*.
  2. Если в процессе обслуживания посетителя выяснилось, что ему необходимо оказать другие услуги кроме той, которая указана в талоне, оператор должен завершить обслуживание по первой операции (кнопка *Клиент обработан*), самостоятельно взять талон для соответствующей операции на пульте регистратора очереди, расположенном в зале, и вызвать номер этого талона вручную из очереди в соответствии с 4.1, д) настоящего руководства.
  3. Если посетитель выбрал неверный тип операции, необходимо перейти на вкладку информация о клиенте, нажать кнопку *Изменить* и выбрать нужную операцию в появившемся списке операций - Рис.6.

# Перенаправление посетителя к другому оператору

Если требуется перенаправить посетителя к другому оператору, необходимо (см.Рис.7):

* 1. Нажать кнопку *К другому оператору*.
  2. Выбрать оператора, к которому необходимо перенаправить клиента. При перенаправлении клиента необходимо проследить, чтобы оператор, к которому направлен клиент находился на месте и был свободен.
  3. Оператор, к которому перенаправлен клиент, должен нажать кнопку *Следующий* для того, чтобы клиент перешел к нему на обслуживание.

# Завершение работы пульта оператора

* 1. В конце рабочего дня оператор должен убедиться, что в очереди нет ожидающих клиентов (*Ожидает всего*: *0*) и закрыть пульт через команду *Выход*.
  2. Если рабочее время операторов закончилось, но в очереди остались необработанные талоны, необходимо сбросить их через команду *Сброс клиента* и завершить работу пульта оператора.