

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**, 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.

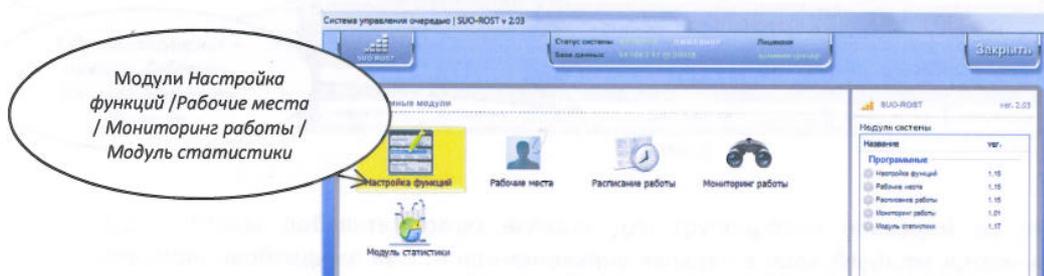


Рис.1

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	<i>Название функции</i>	Ввести название операции, которую нужно добавить
2	<i>Приоритет</i>	Выбрать приоритет операции, согласно которому клиенты с данной операций будут вызываться из очереди.
3	<i>Лимит ожидания</i>	Указать лимит ожидания клиента в очереди для данной операции
4	<i>Лимит обработки</i>	Указать лимит обслуживания клиента для данной операции
5	<i>Буква</i>	Выбрать букву, которая должна отображаться на талоне с операцией. Согласно принятому порядку буква А- высокий приоритет операции, В – средний приоритет, С – низкий.
6	<i>Порядок</i>	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.

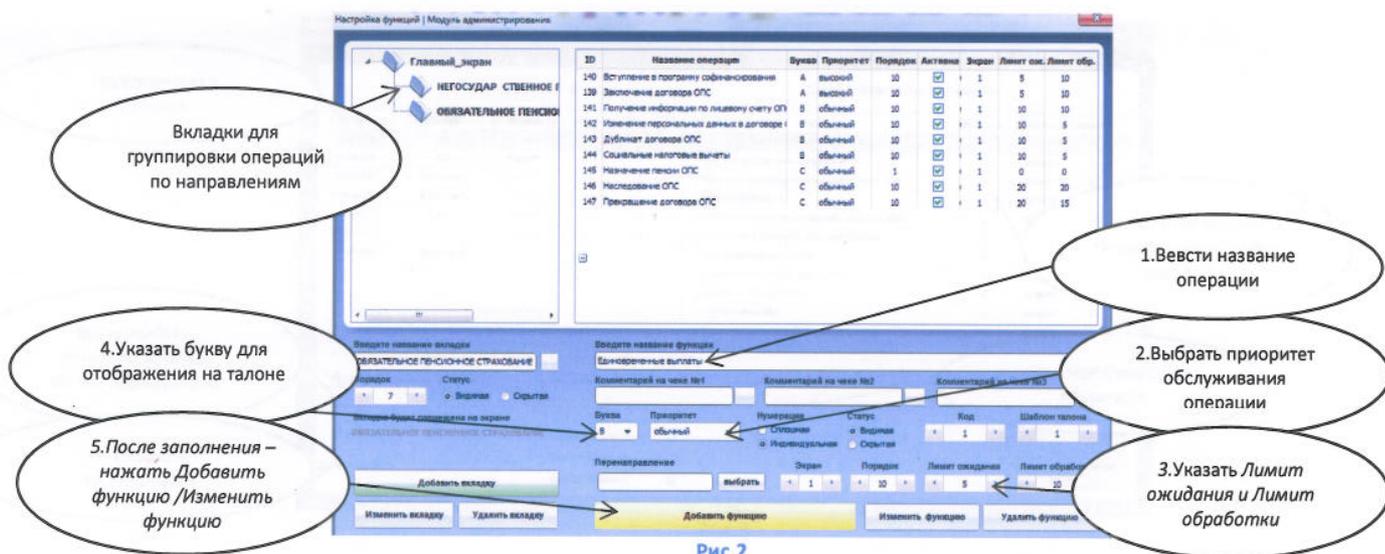


Рис.2

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:

- распределении посетителей по работающим окнам операторов;
- количество выданных и обработанных талонов на текущий момент;
- количество посетителей, не дождавшихся очереди;
- общее количество ожидающих в очереди посетителей и количество с разбивкой по операциям с указанием максимального времени ожидания;
- 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.

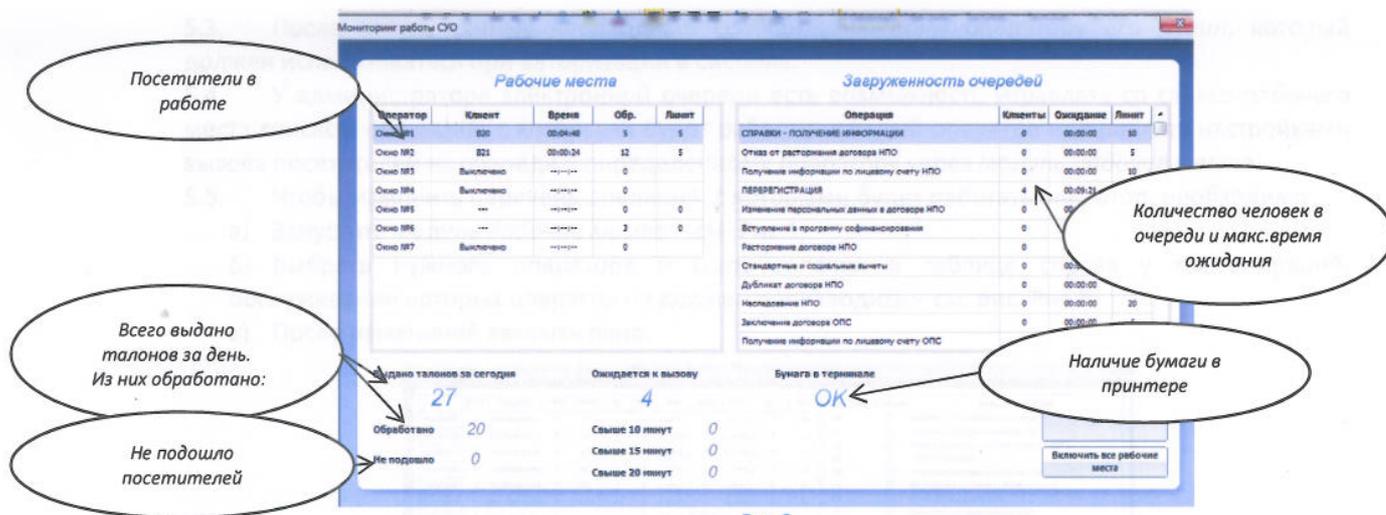


Рис.3

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*.

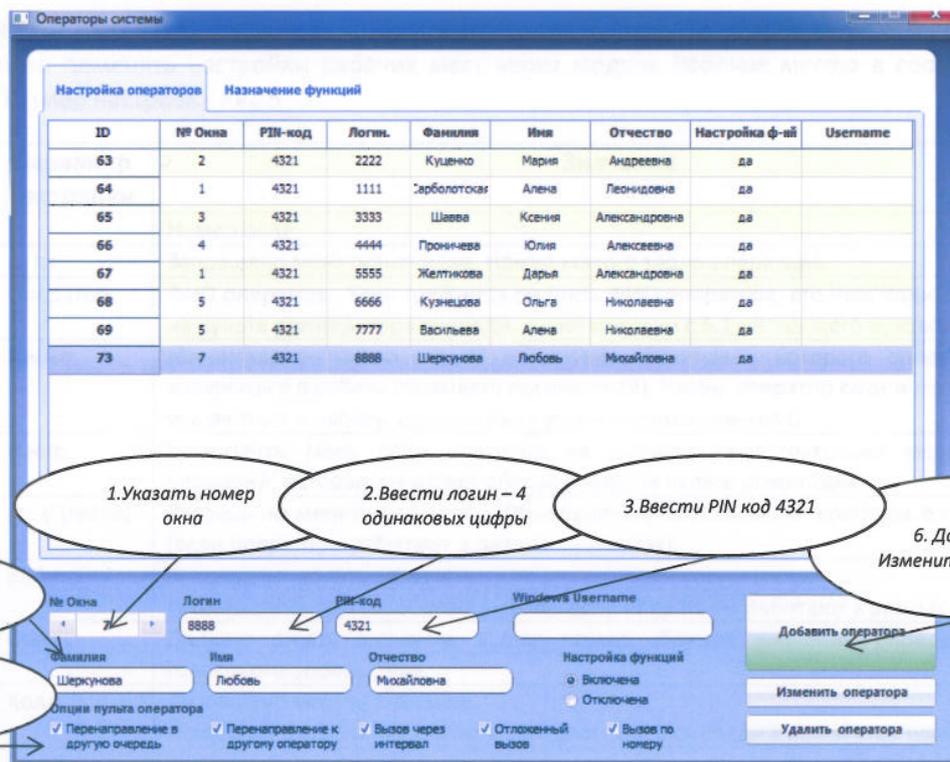


Рис. 4

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.

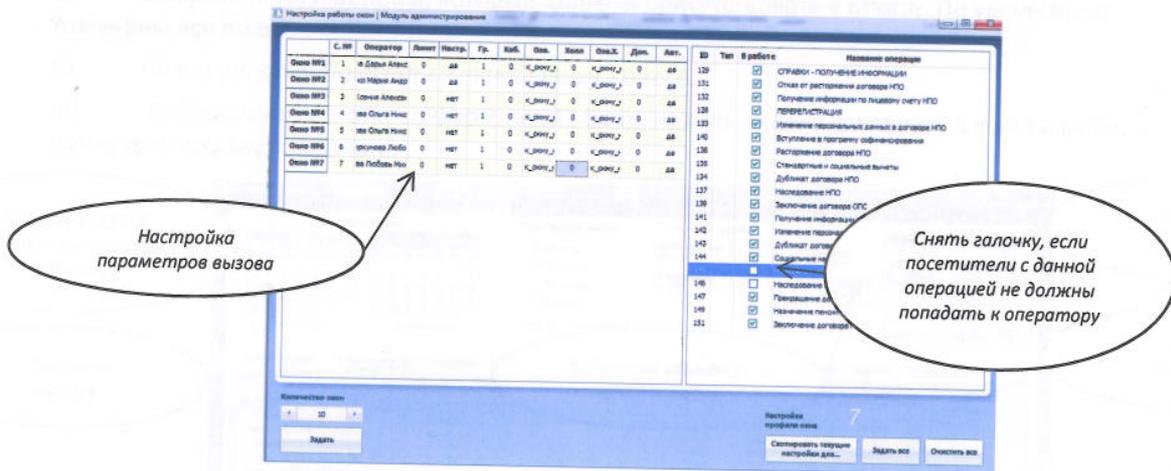


Рис.5

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 к_окну_номер. 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.

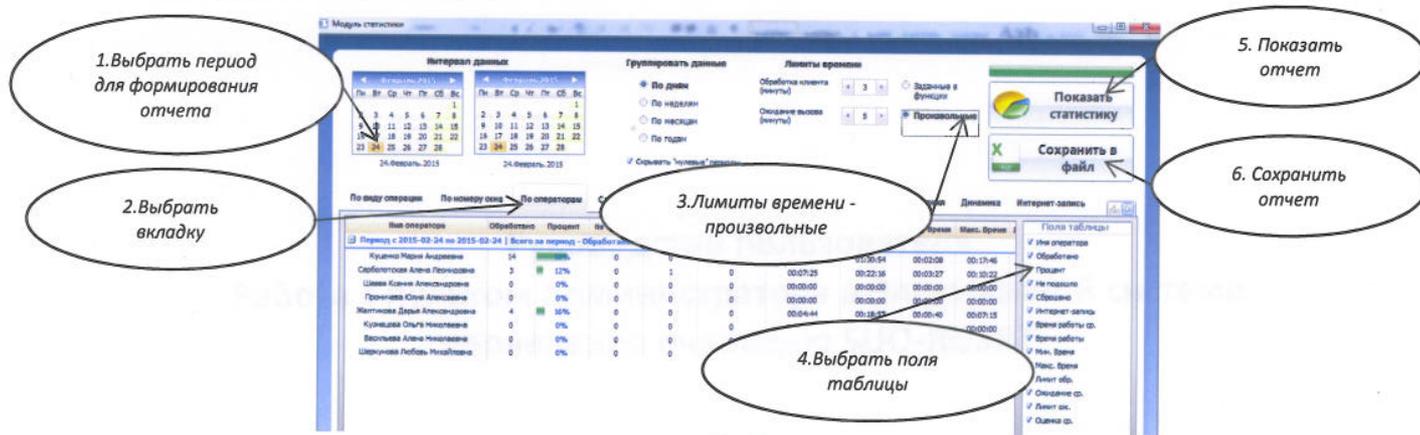


Рис. 6

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.

