открытое акционерное общество "НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД "СТАЛЬФОНД"

**Руководство пользователя**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор по клиентскому обслуживанию**

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

**"25" марта 2015 г.**

**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](#_Toc413059897)

[2. Запуск пульта администратора электронной очереди 2](#_Toc413059898)

[3. Настройка параметров операций через пульт администратора 3](#_Toc413059899)

[4. Мониторинг работы системы управления очередью 4](#_Toc413059900)

[5. Настройка рабочих мест операторов 5](#_Toc413059901)

[6. Формирование отчетности через пульт администратора 7](#_Toc413059902)

# 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:
3. Запуска пульта администратора;
4. 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;
5. Мониторинга состояния очереди через пульт администратора;
6. Добавление новых операторов для работы в систему управления очередью и изменение настроек работающих операторов;
7. Формирование отчетов через пульт администратора.
8. Новые операторы системы должны добавляться в систему через **пульт регистратора очереди**. Изменение данных операторов также должно производиться через пульт регистратора очереди.
9. 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.
10. 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.
11. Вопросы, связанные с использованием системы электронной очереди адресовать начальнику / зам. начальника ОПЕРО г. Череповца – р.т.: (8202) 53-66-45, (8202) 53-66-88 .
12. 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 администратора электронной очереди

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

# Настройка параметров операций через пульт администратора

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

* 1. Добавлять новые / удалять операции;
  2. 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.
  3. Группировать операции по признакам (НПО/ОПС) и управлять их положением на пульте регистратора очереди.
  4. Чтобы перейти к настройке параметров операций необходимо запустить модуль *Настройка функций* на пульте администратора – Рис.1.

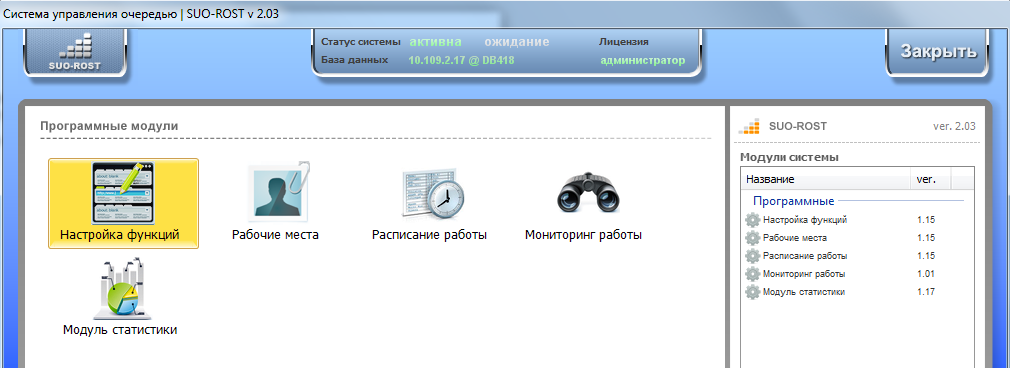


Рис.1

* 1. 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** |
|  | *Название функции* | Ввести название операции, которую нужно добавить |
|  | *Приоритет* | Выбрать приоритет операции, согласно которому клиенты с данной операций будут вызываться из очереди. |
|  | *Лимит ожидания* | Указать лимит ожидание клиента в очереди для данной операции |
|  | *Лимит обработки* | Указать лимит обслуживания клиента для данной операции |
|  | *Буква* | Выбрать букву, которая должна отображаться на талоне с операцией.  Согласно принятому порядку буква А- высокий приоритет операции, В – средний приоритет, С – низкий. |
|  | *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. |

* 1. 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*.
  2. Чтобы удалить существующую операцию, необходимо выделить строку с операцией в списке и выполнить команду *Удалить функцию*.
  3. 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.

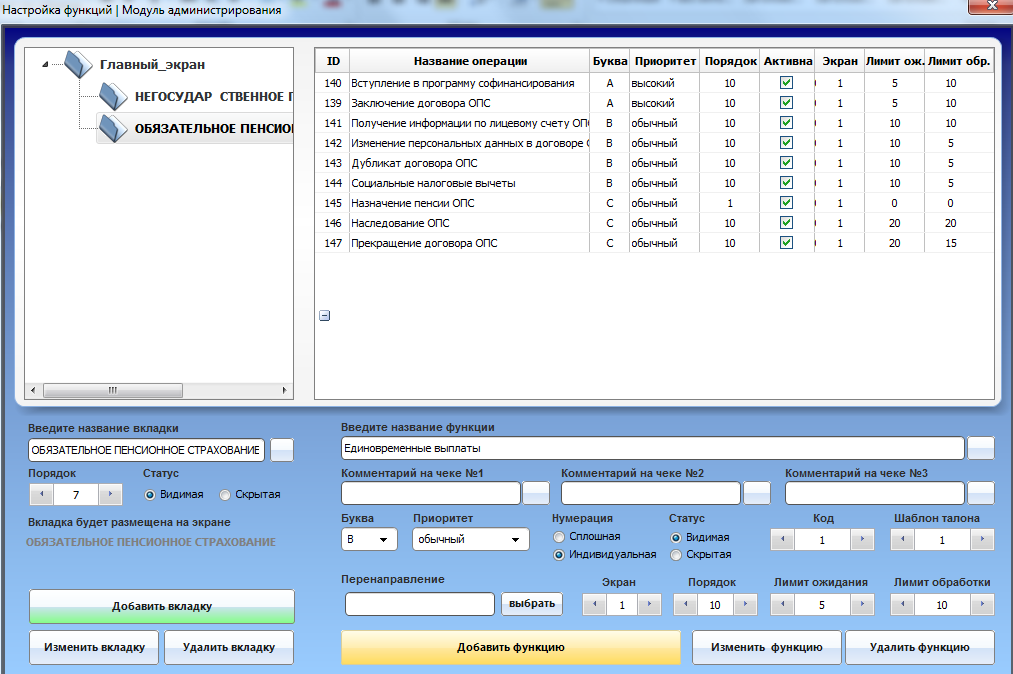


Рис.2

* 1. 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*.
  2. 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*.

# Мониторинг работы системы управления очередью

* 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:

1. распределении посетителей по работающим окнам операторов;
2. количество выданных и обработанных талонов на текущий момент;
3. количество посетителей, не дождавшихся очереди;
4. общее количество ожидающих в очереди посетителей и количество с разбивкой по операциям с указанием максимального времени ожидания;
5. наличие бумаги в принтере пульта регистратора очереди.
   1. 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.

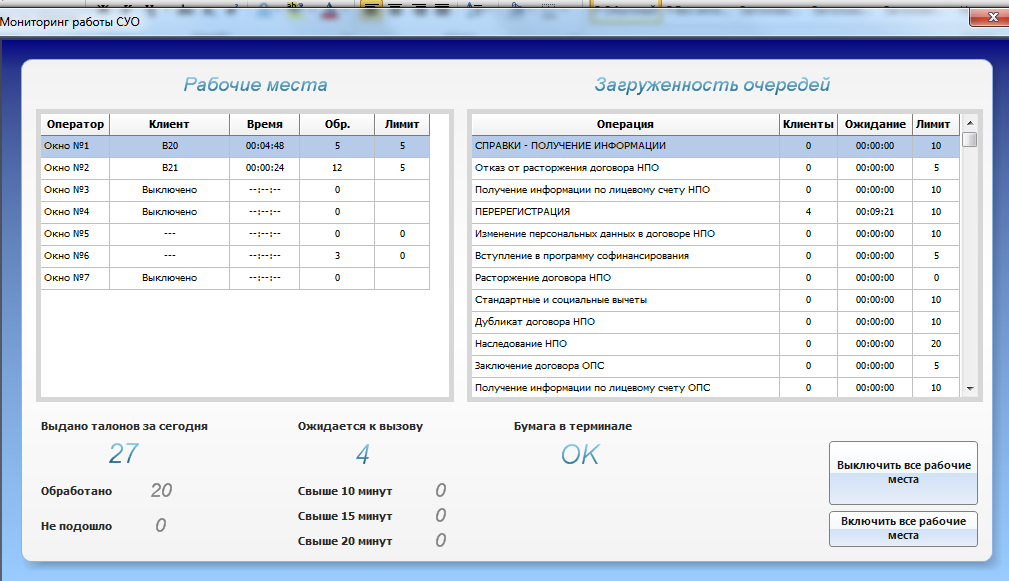


Рис.3

# Настройка рабочих мест операторов

* 1. Для добавления новых операторов в систему электронной очереди / изменения данных существующих оператора, администратор системы должен:
  2. Запустить на **пульте регистратор очереди** модуль *Операторы системы.*
  3. 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.
  4. Нажать кнопку *Добавить оператора*.

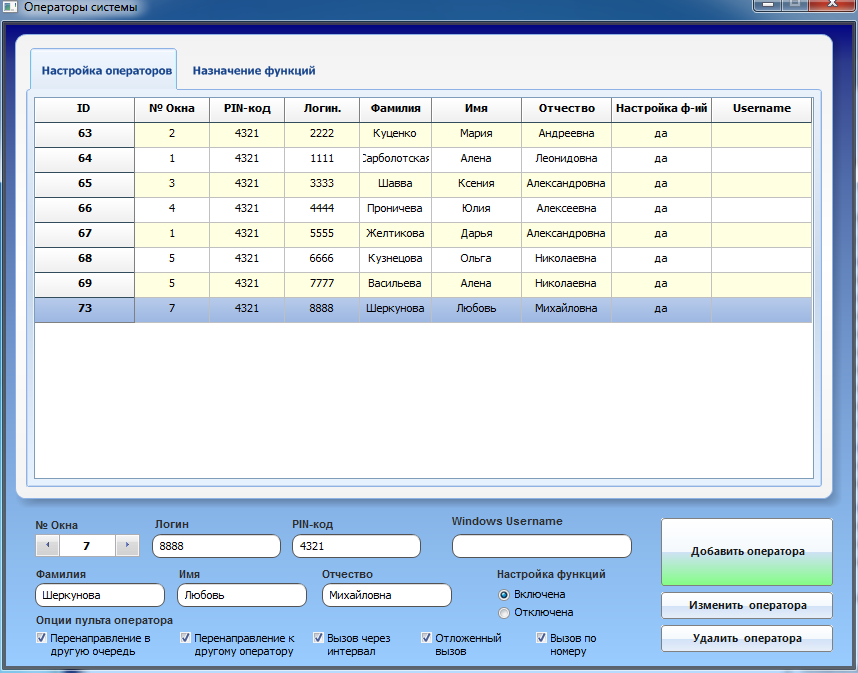


Рис. 4

* 1. Если требуется изменить данные оператора, который уже есть в списке, необходимо выделить строку с оператором, изменить данные и нажать кнопку *Изменить оператора*.
  2. После ввода данных необходимо сообщить каждому оператору его *Логин*, который должен использоваться при авторизации в системе.
  3. 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*.
  4. Чтобы изменить перечень операций, с которыми будет работать оператор, необходимо:

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

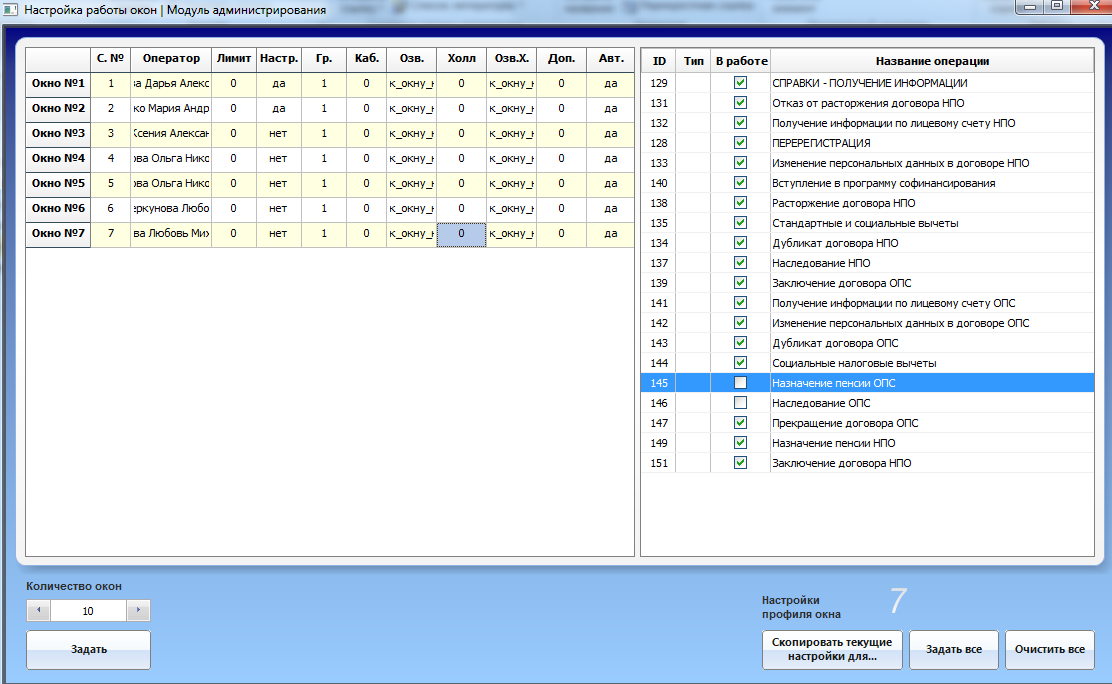


Рис.5

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

Табл.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Параметр настройки** | **Значение** |
|  |  | Номер окна |
|  | С. № | Запрещено менять значение. Номер малого табло оператора. |
|  | Оператор | ФИО оператора. Если требуется сменить ФИО оператора, его необходимо поменять на пульте регистратора очереди, в соответствии с 5.1 настоящего руководства. |
|  | 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. |
|  | Настр. | Установить *Нет*, если оператор не должен самостоятельно менять список операций, которые он может обслуживать, на пульте оператора. |
|  | Гр. (Группа) | Запрещено менять значение. Объединение нескольких операторов в одну группу (если операторы работают в разных кабинетах). |
|  | Каб. | Запрещено менять значение.  Используется при голосовом вызове, если операторы работают в разных кабинетах. |
|  | Озв. | Должно стоять значение к\_окну\_номер. Данное значение определяет текст голосового оповещения. |
|  | Холл | Запрещено менять значение.  Используется, если посетители ожидают своей очереди в различных помещениях. |
|  | Озв.Х. | Запрещено менять значение.  Используется при голосовом вызове посетителей из разных помещений. |
|  | Доп. | Настройка не используется. |
|  | Авт. | Настройка не используется. |

# Формирование отчетности через пульт администратора

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

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

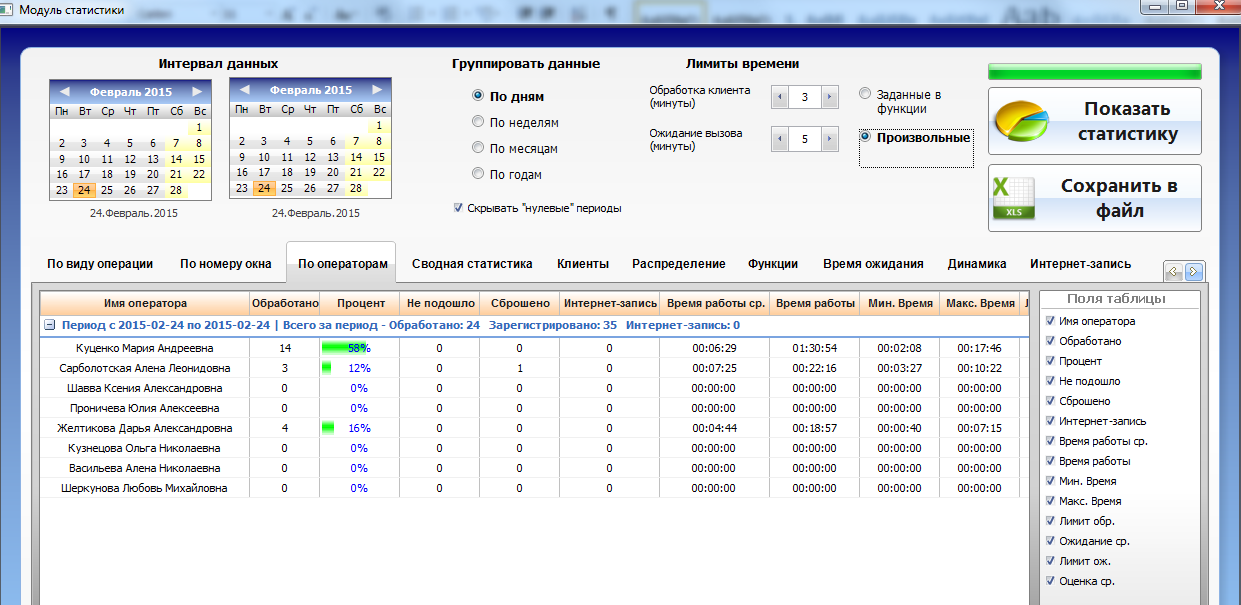


Рис. 6

Табл.3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вкладка** | **Информация** |
|  | 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. |
|  | 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. |
|  | По операторам | Аналогично предыдущей вкладке, но с указанием имени оператора. |
|  | Сводная статистика | Показатели по каждому выданному талону – время ожидания; время обслуживания; статус (обработано /не обработано/в работе); имя оператора, вызвавшего посетителя; номер окна. |