

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД "СТАЛЬФОНД"

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор по клиентскому обслуживанию**

**М.В. Новосельцева**

**"12" марта 2015 г.**

### **Руководство пользователя**

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

На 5 листах

Действует с "13" марта 2015 г.

г. Череповец

## Оглавление

1. Общие указания .....	2
2. Запуск пульта оператора электронной очереди .....	2
3. Изменение Номера окна в пульте оператора .....	3
4. Вызов посетителей из очереди с помощью пульта оператора .....	4
5. Перенаправление посетителя к другому оператору .....	5
6. Завершение работы пульта оператора .....	5

### 1. 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:
  - а) Запуска пульта оператора;
  - б) Изменения параметров пульта оператора;
  - в) Вызова посетителя из очереди;
  - г) Перенаправления посетителя к другому оператору;
  - д) Завершения работы с пультом оператора.
3. Пульт оператора может находиться в одном из состояний:
  - а) *OFF* – пульт выключен. Оператор не принимает клиентов;
  - б) *Пауза* – оператор находится на рабочем месте, готов начать обслуживание посетителей;
  - в) Происходит обслуживание посетителя – на пульте оператора отображается номер талона, находящегося на обслуживании и идет отсчет времени обслуживания.
4. 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.
5. 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.
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 оператора электронной очереди

- 2.1. Для запуска пульта оператора необходимо использовать ярлык *pult*, расположенный на рабочем столе пользователя - Рис. 1.
- 2.2. 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.

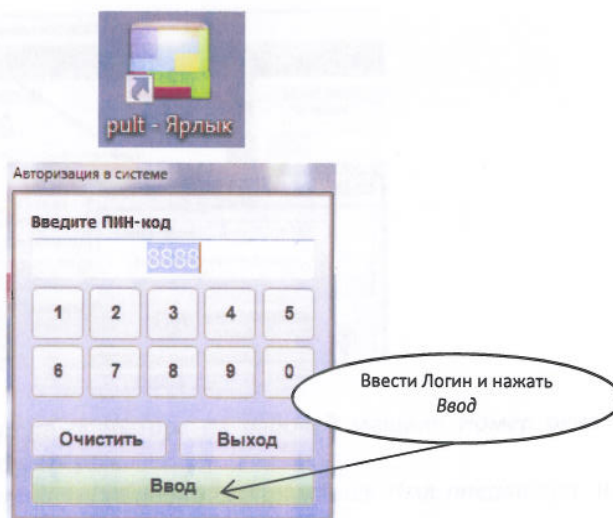


Рис. 1

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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*.

### 3. Изменение Номера окна в пульте оператора

3.1. 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.

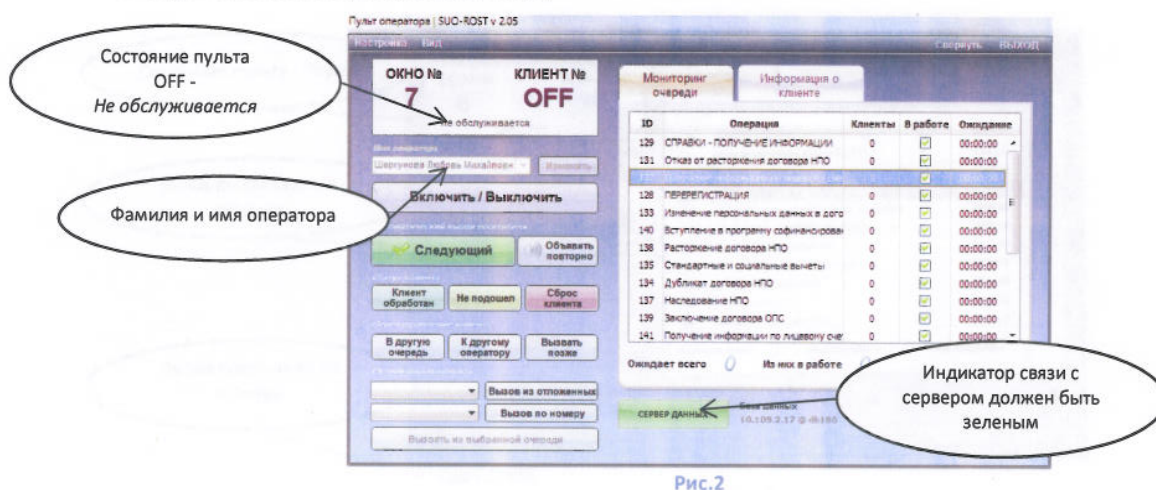


Рис.2

3.2. 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!**



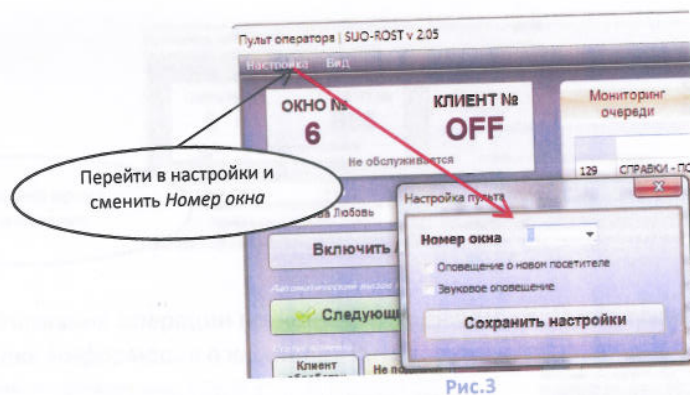


Рис.3

3.3. При следующем запуске пульта оператора на рабочей машине *Номер окна* принимает значения, заданные при предыдущем запуске.

3.4. Если при запуске пульта оператора неверно отображается *Имя оператора*, необходимо обратиться к начальнику / зам. начальника ОПЕРО для изменения настроек.

#### 4. Вызов посетителей из очереди с помощью пульта оператора

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

- Убедиться, что пульт находится в состоянии *Пауза*.
- 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.
- Если клиент не подошел, необходимо вызвать его повторно, нажав кнопку *Объявить повторно*. При этом вновь сработает система голосового оповещения.
- Если клиент не подошел, необходимо убрать его из очереди, выполнив команду *Сброс клиента*.
- Для вызова посетителя по определенному номеру талона необходимо выбрать в списке *Ручной вызов клиента* | *Вызов по номеру* нужный номер и нажать на кнопку *Вызов по номеру*.

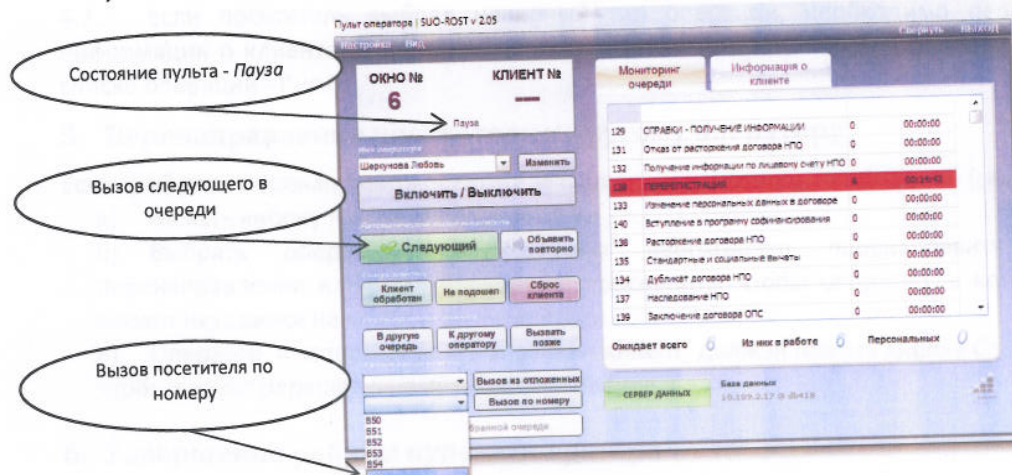


Рис.4

4.2. 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.

4.3. При превышении установленного времени ожидания клиента в очереди строка с названием операции на вкладке *Мониторинг очереди* будет подсвечиваться красным цветом - Рис.5.

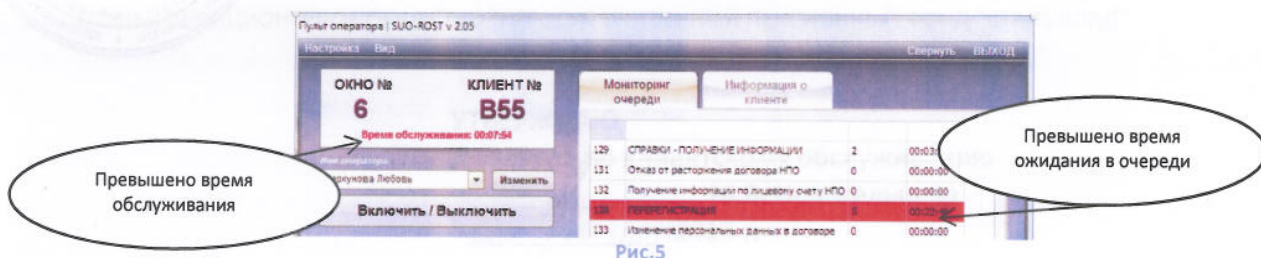


Рис.5

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

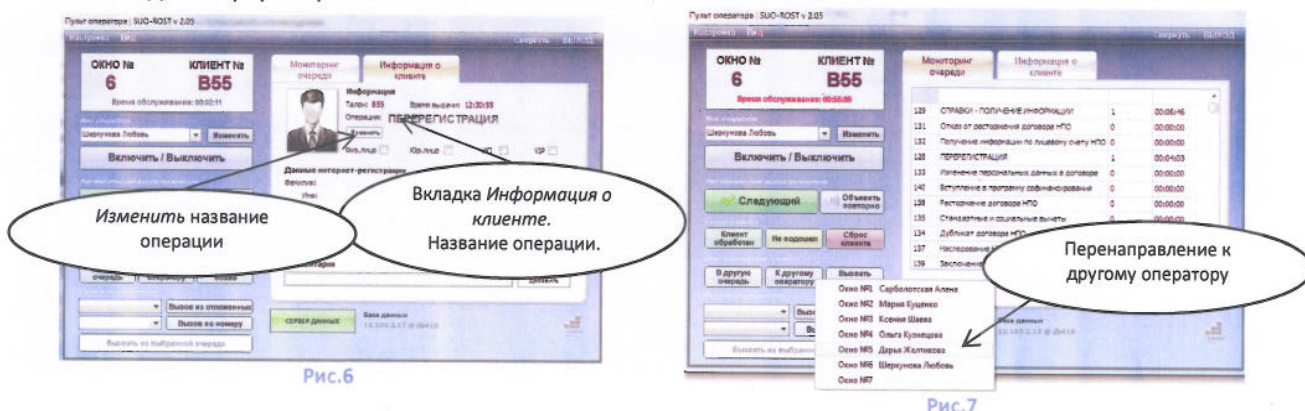


Рис.6

Рис.7

4.5. После завершения обслуживания клиента нажать кнопку *Клиент обработан*. Пульт оператора перейдет в состояние *Пауза*.

4.6. 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.

4.7. 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.

## 5. Перенаправление посетителя к другому оператору

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

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

## 6. Завершение работы пульта оператора

6.1. В конце рабочего дня оператор должен убедиться, что в очереди нет ожидающих клиентов (*Ожидает всего: 0*) и закрыть пульт через команду *Выход*.

6.2. Если рабочее время операторов закончилось, но в очереди остались необработанные талоны, необходимо сбросить их через команду *Сброс клиента* и завершить работу пульта оператора.



