

ДИИП2000

АПК ЦСУО

**СУО «SQS»
версия 6.0.0**

**Руководство пользователя
«Оператор»**

Оглавление

Оглавление	2
1 Введение	3
1.1 Аннотация	3
1.2 Назначение программы	3
2 Работа с программой	4
2.1 Начало сеанса работы	4
2.2 Завершение сеанса работы	5
2.3 Основное окно программы	6
2.4 Профиль оператора	8
2.4.1 Смена операторской роли	8
2.5 Вызов талона	9
2.5.1 Режимы вызова талона	9
2.5.2 Вызов талона	10
2.5.3 Повторный вызов клиента	11
2.6 Сброс талона	12
2.7 Приём талона на обслуживание	13
2.8 Откладывание обслуживания клиента	14
2.9 Вызов талона по номеру	15
2.9.1 Из текущей очереди	15
2.9.2 Из списка «отложенных мной»	15
2.9.3 Из списка «отложенных» другими	16
2.9.4 Из списка «сброшенных»	16
2.9.5 Тихий вызов	17
2.10 Перевод талона	18
2.10.1 Перевод на окно	18
2.10.2 Перевод на оператора	19
2.10.3 Перевод на операцию	20
2.11 Авторегистрация	21
2.11.1 Дополнительная услуга (кросспродажа)	21
2.12 Внутренние работы	22
2.13 Перерыв в работе	23
2.14 Ожидающие	25
2.15 Изменение ФИО посетителя	25
2.16 Смена обслуживаемой операции	26
2.17 Комментарий	26
2.18 Уведомления	27
2.19 Уточнение обслуживавшейся операции	27
2.20 Завершение обслуживания	27

1 Введение

1.1 Аннотация

Данное руководство является частью пакета документации Системы управления очередью (СУО) и описывает порядок эксплуатации приложения «Пульт оператора».

Руководство предназначено для пользователей, имеющих начальные навыки работы с программным обеспечением с оконным графическим интерфейсом.

1.2 Назначение программы

Программа предназначена для работы в составе СУО и позволяет эффективным образом организовать взаимодействие *специалиста по обслуживанию клиентов* с очередью клиентов:

- оперативно получать информацию об основных параметрах очереди (общее число клиентов в окне, число клиентов по данной конкретной операции и др.);
- реализовывать упорядоченный вызов клиентов;
- осуществлять быстрый и эффективный перевод клиента к другому специалисту;
- контролировать рабочее время и время отдыха специалиста;
- и др.

В целом программа позволяет оптимизировать и облегчить работу специалиста с очередью и сократить время обслуживания клиентов.

2 Работа с программой

2.1 Начало сеанса работы

Для запуска приложения «Пульт оператора»:

- 1) Откройте на рабочем столе операционной системы папку приложения **Citrix**.
- 2) В открывшемся окне щелкните по ярлыку запуска «Пульта оператора» (Рис. 1) (или воспользуйтесь соответствующей ссылкой в основном окне панели управления).

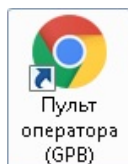


Рис. 1

- 3) Далее, если вам назначена роль «Оператор» в двух или более СП, то на открывшейся странице (Рис. 2):

- а) Нажмите кнопку и в выпадающем списке выберите отделение, в котором хотите начать сеанс работы как оператор.
- б) Нажмите кнопку **Выбрать**.

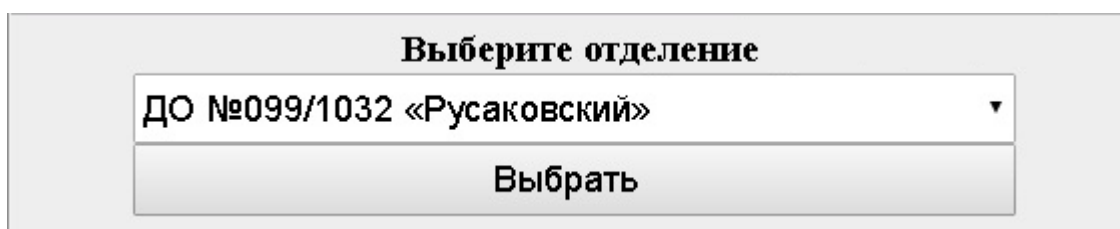


Рис. 2

- 4) Далее на открывшейся странице (Рис. 3):

- а) Нажмите кнопку и в выпадающем списке выберите номер операторского окна, в котором будете работать.
- б) Нажмите кнопку и в выпадающем списке выберите операторскую роль, которая назначена вам как оператору.
- в) Нажмите кнопку **Выбрать**.

Начнется процесс автоматической авторизации в системе.





Рис. 3

В случае успешной авторизации на экране отобразится основное окно пульта (Рис. 5).

2.2 Завершение сеанса работы

Если вы хотите завершить сеанс работы с программой:

- 1) В основном окне пульта (Рис. 5) вверху нажмите кнопку .
- 2) В открывшемся окне (Рис. 4) нажмите кнопку Да.

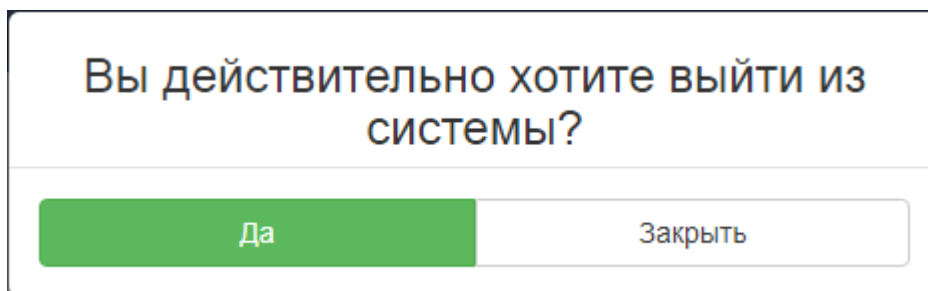


Рис. 4

2.3 Основное окно программы

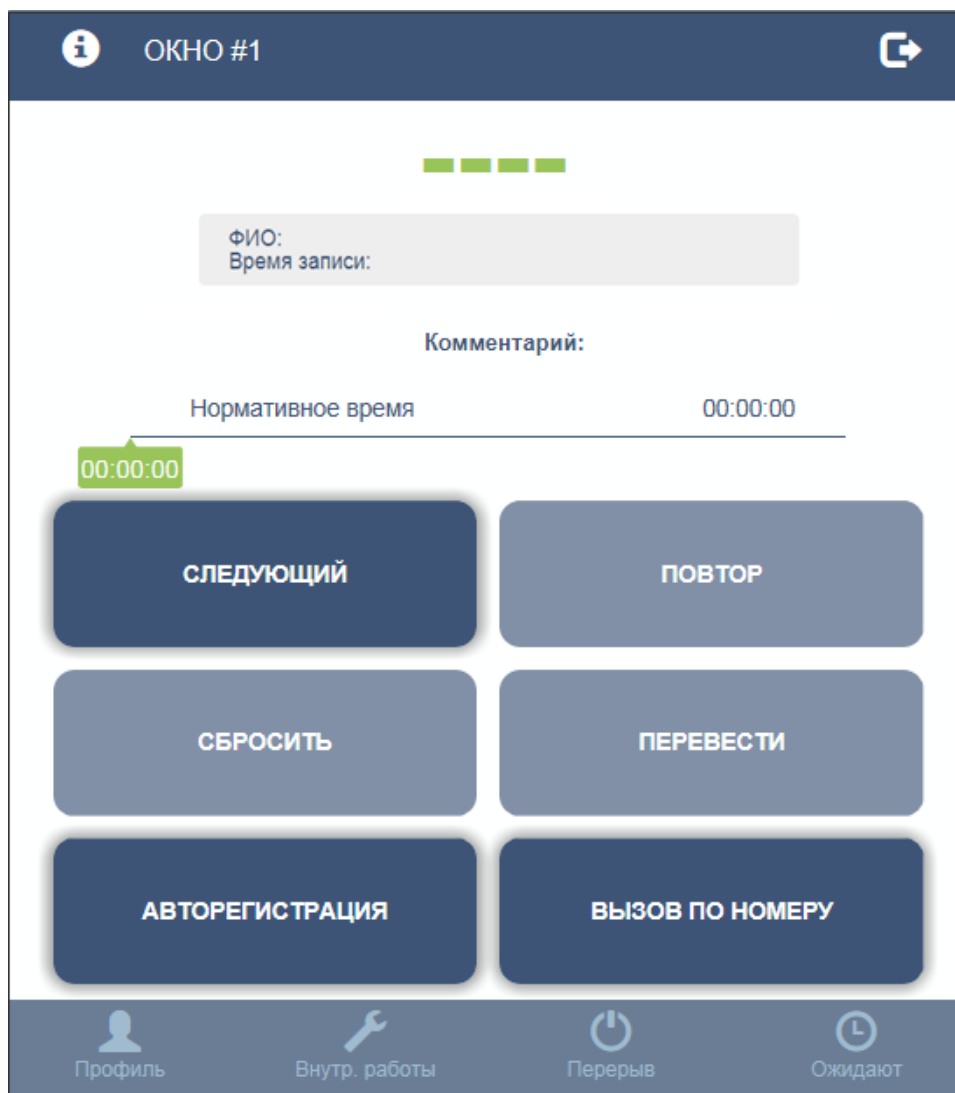





Рис. 5

В основном окне программы (Рис. 5) представлены следующие элементы и сведения:

-  – кнопка вызова справочной информации по пользованию программой.
- **Окно # <номер окна>** – номер рабочей станции (окна).
-  – по нажатию кнопки осуществляется выход оператора из приложения пульт оператора, т. е. оператор завершает работу под пультом (см. раздел 2.2).
- Дисплей пульта, на котором отображается следующая информация:
 - Поле идентификатора талона, в котором отображается:
 - ✧  – в состоянии ожидания вызова следующего талона.
 - ✧ Идентификатор вызываемого талона – с момента вызова талона и до принятия его на обслуживание (см. раздел 2.5.2), а также после принятия на обслуживание (см. раздел 2.7) и до завершения обслуживания талона (см. раздел 2.15). Идентификатор может быть представлен двумя вариантами:
 - Код категории операции (префикс) и трехзначный порядковый номер талона в последовательности данной категории, например, *K001, K002...*
 - Четырехзначный порядковый номер без префикса категории операций – сквозная нумерация для всех категорий операций: *0001, 0002, ..., 000N*.

- **ФИО** – фамилия, имя и отчество клиента, идущего с данным талоном.
- **Время записи** – время записи клиента.
- **Комментарий** – поле для внесения дополнительной информации (см. раздел 2.17).
- Наименование обслуживаемой операции (Рис. 11).
- **Нормативное Время** – время, за которое оператор должен обслужить клиента по данной операции.
- Индикатор в виде бегунка-счетчика времени, прошедшего с момента начала обслуживания талона. Полоска индикатора до приема талона на обслуживание окрашена синим цветом, бегунок – зеленым (Рис. 6, слева; Рис. 8). После приема на обслуживание и до достижения текущим временем значения *нормативного* бегунок окрашен зеленым, а полоска слева направо до текущего момента окрашивается зеленым (Рис. 6, по центру; Рис. 10). По достижению значения нормативного времени полоска и бегунок окрашиваются в красный цвет (Рис. 6, справа; Рис. 11).

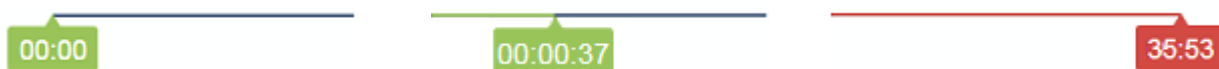


Рис. 6

- Набор кнопок, позволяющих осуществлять ряд действий (Рис. 5):
 - **Следующий** – кнопка вызова следующего талона (см. раздел 2.5.2).
 - **Начать** – кнопка запуска начала обслуживания талона (см. раздел 2.7). Появляется на месте кнопки **Следующий**.
 - **Завершить** – кнопка завершения обслуживания талона (см. раздел 2.14). Появляется на месте кнопки **Начать**.
 - **Повтор** – кнопка повторного вызова талона (см. раздел 2.5.3).
 - **Сбросить** – кнопка «сброса» вызова талона (см. раздел 2.6).
 - **Отложить** – кнопка появляется на месте кнопки «Сбросить» (Рис. 10) с момента приёма талона на обслуживание (см. раздел 2.7). Нажатие кнопки позволяет отложить обслуживание талона. Используется, когда процесс обслуживания далее невозможен (например, у клиента нет с собой необходимого документа), но планируется продолжить в ближайшее время (клиент принесет требуемый документ в течение рабочего дня) (см. раздел 2.8).
 - **Перевести** – кнопка перевода талона для продолжения обслуживания:
 - ✧ в другое окно (см. раздел 2.10.1);
 - ✧ по другой операции (см. раздел 2.10.2);
 - ✧ к другому оператору (см. раздел 2.10.2).
 - **Авторегистрация** (специальная регистрация) – кнопка регистрации электронного талона без получения бумажного талона в киоске. Активна (доступна для нажатия), если данному оператору разрешено производить авторегистрацию (см. раздел 2.11).
 - **Вызов по номеру** – кнопка вызова талона по номеру (см. раздел 2.9).
 - **Профиль** – кнопка вызова окна с информацией об операторе (см. раздел 2.4).
 - **Внутр. работы** – кнопка позволяет оператору перейти к *внутренним*, непосредственно не связанным с обслуживанием очереди клиентов (талонов) работам на своём рабочем месте (см. раздел 2.12).
 - **Перерыв** – кнопка ухода оператора на перерыв и возвращения к работе после перерыва (см. раздел 2.13).
 - **Ожидают** – кнопка, нажатие на которую позволяет ознакомиться со списком ожидающих вызова талонов (см. раздел 2.14).

2.4 Профиль оператора

Для того чтобы начать работать с профилем оператора, в основном окне пульта (Рис. 5) нажмите кнопку **Профиль**.

В открывшемся окне **Профиль оператора** (Рис. 7) вы можете:


- Просмотреть информацию об операторе:
 - **ФИО оператора** – имя (ФИО) и/или идентификатор работающего в пульте оператора.
 - **Обслужено** – количество обслуженных талонов в данном окне.
 - **Среднее время обслуживания** – среднее время обслуживания талона оператором.
 - **Роль** – обозначение *операторской* роли, используемой в текущий момент работающим в пульте оператором.
- Сменить операторскую роль (см. раздел 2.4.1).

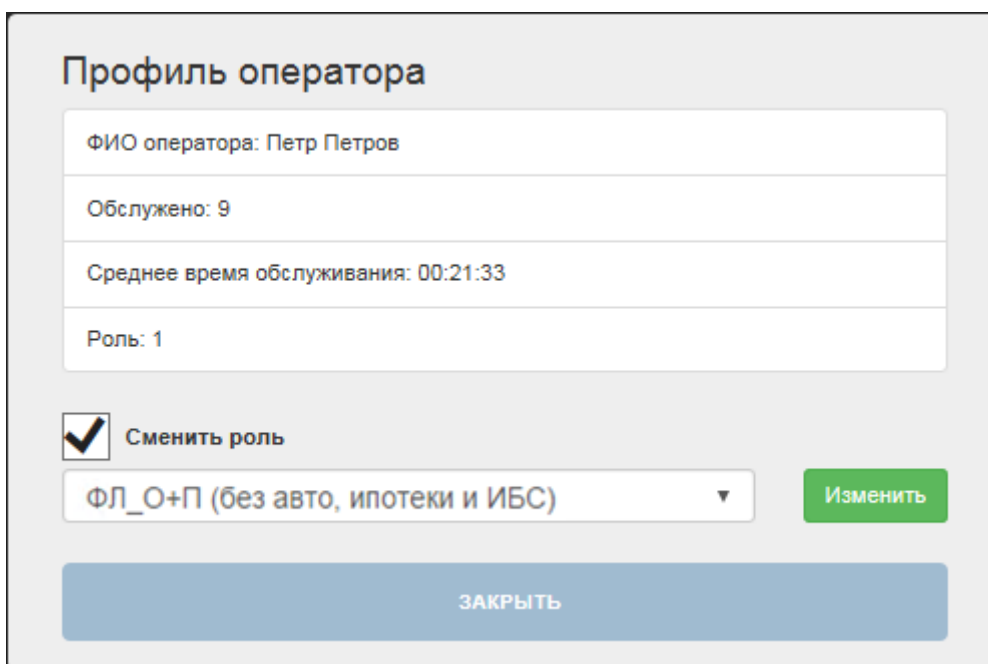
2.4.1 Смена операторской роли

Примечание. Операторская роль определяет возможности обслуживания операций оператором, которому эта роль назначена, в частности, определяет:

- Набор обслуживаемых операций.
- Приоритетность входящих в набор операций.


Для того чтобы сменить операторскую роль, в окне **Профиль оператора** (Рис. 7):

- 1) Установите флаг **Сменить роль**.
- 2) Нажмите кнопку  и в выпадающем списке выберите роль.
- 3) Нажмите кнопку **Изменить**.



ФИО оператора: Петр Петров
Обслужено: 9
Среднее время обслуживания: 00:21:33
Роль: 1

Сменить роль

ФЛ_О+П (без авто, ипотеки и ИБС) 

Изменить

ЗАКРЫТЬ

Рис. 7

2.5 Вызов талона

2.5.1 Режимы вызова талона

- **Ручной вызов** – оператор средствами пульта самостоятельно (1) вызывает клиента, (2) начинает и (3) заканчивает обслуживание.
- **Автоматический вызов:**
 - система автоматически вызывает клиента (оператор не вызывает клиента);
 - оператор средствами пульта самостоятельно (1) принимает и (2) завершает обслуживание.

Примечание. Для включения этого режима в настройках системы (см. *Руководство по установке и настройке*, раздел 44.3):

- в поле «Автораздача талонов» установите флаг (галочку);
- установите значение параметра «Задержка перед вызовом следующего талона»; при установке значения 0 (ноль) следующий талон будет вызываться немедленно, в частности, сразу после завершения обслуживания предыдущего талона;
- значением параметра «Время вызова» установите 0 (ноль).

- **Автоматический прием на обслуживание:**
 - система автоматически (а) вызывает и (б) берет клиента на обслуживание (через задаваемый промежуток времени);
 - оператор средствами пульта самостоятельно завершает обслуживание.

Примечание. Для включения этого режима в настройках системы (см. *Руководство по установке и настройке*, раздел 44.3):

- установите флаг (галочку) в поле «Автораздача талонов»;
- установите значение параметра «Задержка перед вызовом следующего талона»; при установке значения 0 (ноль) следующий талон будет вызываться немедленно, в частности, сразу после завершения обслуживания предыдущего талона;
- установите ненулевое значение параметру «Время вызова»;
- значением параметра «Действие с талоном после вызова» установите «Начать обслуживание».

2.5.2 Вызов талона

Чтобы вызвать талон, нажмите кнопку **Следующий** (Рис. 5).

В целом вызов талона может происходить следующими путями:

- Автоматически – если включен автовызов (автораздача) талонов (см. раздел 2.5.1) и в очереди есть талоны, ожидающие по назначенным оператору на обслуживание операциям, талон вызывается системой автоматически спустя установленное в настройках системы время задержки перед вызовом талона.
- Вручную с пульта оператора:
 - По нажатию кнопки **Следующий** (Рис. 5).
 - Посредством специальной регистрации (см. раздел 2.11).
 - По номеру (см. раздел 2.9).

В общем случае в результате вызова в зале ожидания будут сгенерированы сигналы о вызове талона, а пульт перейдет в режим ожидания начала обслуживания талона (Рис. 8), в частности, на дисплее пульта появится мигающий идентификатор вызываемого талона.

После того как клиент подойдет к окну, начинайте обслуживание (см. раздел 2.7).



Рис. 8

2.5.3 Повторный вызов клиента

Если после нажатия кнопки **Следующий** клиент с вызываемым талоном не подошел к окну, вы можете вызвать талон повторно. Для этого на пульте нажмите кнопку **Повтор** (Рис. 8) – пульт перейдет в состояние повторного вызова талона (Рис. 9) – и далее:

- Если клиент с вызываемым талоном подошел до истечения установленного в системе *времени ожидания*, приступайте к его обслуживанию.
- Если клиент с вызываемым талоном не подошел в течение *времени ожидания* (оно истекло) вы можете, нажав кнопку **Сбросить** (Рис. 9), сбросить вызванный талон.
- Если клиент с вызываемым талоном не успел подойти к окну в течение *времени ожидания*, но вы видите, что он идет к окну, не нажимая кнопку **Сбросить**, подождите клиента и приступайте к его обслуживанию.



Рис. 9

2.6 Сброс талона

С момента вызова талона пульт переходит в режим ожидания начала обслуживания талона и, в частности, его возможного сброса. В системе установлено *время ожидания* талона с момента его вызова. В рамках этого времени пульт переходит в режим возможного сброса талона – автоматически становится активной кнопка **Сбросить** (Рис. 8, Рис. 9).

Если время ожидания клиента с данным талоном истекло, а клиент так и не подошел к окну, вы можете сбросить данный талон. Для этого нажмите кнопку **Сбросить**. Вызываемый талон перейдет в список сброшенных; пульт перейдет в режим ожидания вызова следующего талона.

Кнопка **Сбросить** будет отображаться до момента начала обслуживания:

- до нажатия кнопки **Начать** (см. раздел 2.7) в режимах «Ручной вызов» и «Автоматический вызов» (см. раздел 2.3);
- до истечения времени автовызова талона (см. *Руководство по установке и настройке* раздел 43.3) в режиме «Автоматический прием на обслуживание» (см. раздел 2.5.1).

Сброшенный талон перейдет в специальный список, из которого впоследствии может быть возвращен в очередь одним из следующих путей:

- Автоматически системой – по прошествии периода автовозврата в очередь после сброса.
- Оператором – по номеру талона (см. раздел 2.9.4).

2.7 Приём талона на обслуживание

Для начала обслуживания в режимах «Ручной вызов» и «Автоматический вызов» (см. раздел 2.5.1) нажмите кнопку **Начать** (Рис. 8).

В режиме «Автоматический прием на обслуживание» (см. раздел 2.5.1) прием на обслуживание произойдет автоматически по истечению времени автовызова талона.

В результате в системе будет зафиксирован факт начала обслуживания и на дисплее пульта появится номер талона и начнется отсчет времени обслуживания (Рис. 10).



Рис. 10

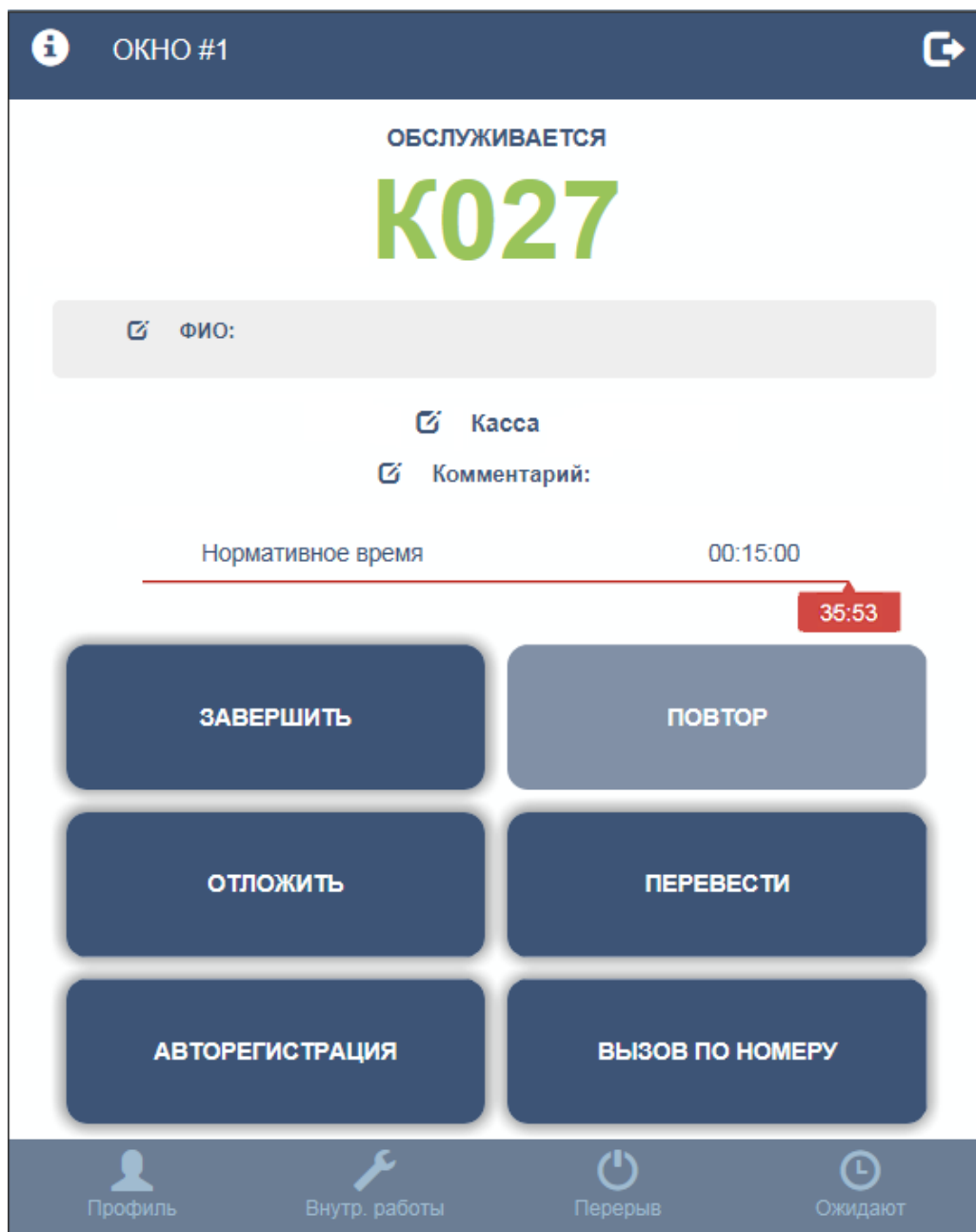


Рис. 11

2.8 Откладывание обслуживания клиента

При работе с клиентом вы можете столкнуться с ситуацией, когда дальнейшее обслуживание невозможно (например, у клиента не хватает каких-либо документов). В этом случае вы можете отложить обслуживание, возобновив его позднее – нажмите на пульте кнопку **Отложить** (Рис. 10). Талон попадет в список «отложенных».

Примечание. В режимах «Автоматический вызов» и «Автоматический прием на обслуживание» (см. раздел 2.5.1) автоматически будет вызван следующий талон.

До конца рабочего дня вы можете вызвать «отложенного» клиента по номеру талона.

Внимание! Список «отложенных» клиентов обнуляется с наступлением новых суток.

2.9 Вызов талона по номеру

2.9.1 Из текущей очереди

Если вы хотите вызвать клиента по номеру талона из текущей очереди:

- 1) Нажмите на пульте (Рис. 10) кнопку **Вызов по номеру**.
- 2) В открывшемся окне (Рис. 12) перейдите в раздел **Ожидающие**, выберите номер талона, который хотите вызвать, и нажмите кнопку **Вызвать**.

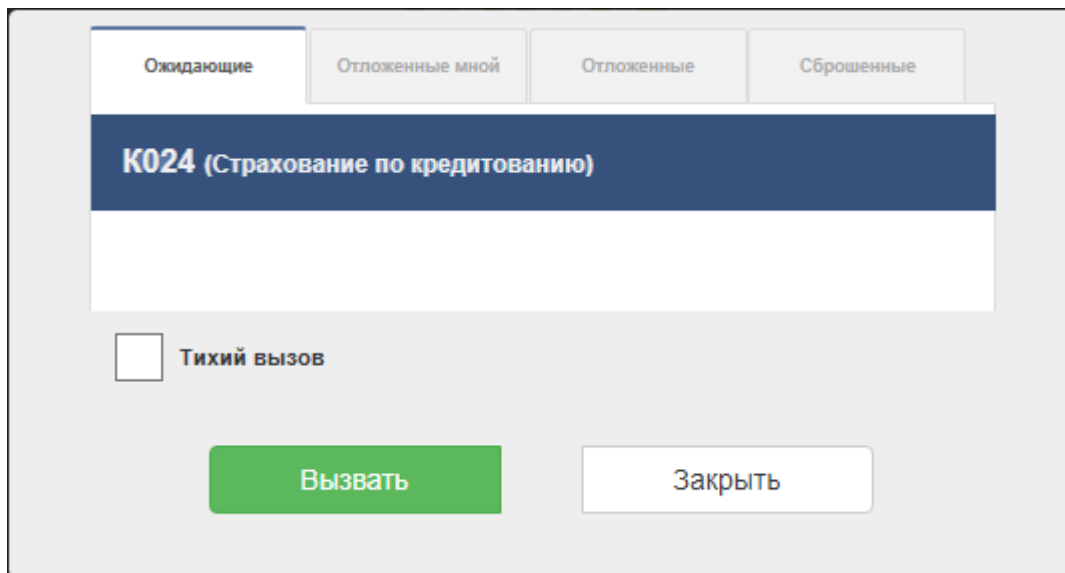


Рис. 12

2.9.2 Из списка «отложенных мной»

Если вы хотите вызвать талон, который раньше был помещен в список «отложенных мной»:

- 1) Нажмите на пульте (Рис. 11) кнопку **Вызов по номеру**.
- 2) В открывшемся окне (Рис. 13) в разделе **Отложенные мной** выберите номер талона, который хотите вызвать, и нажмите кнопку **Вызвать**.

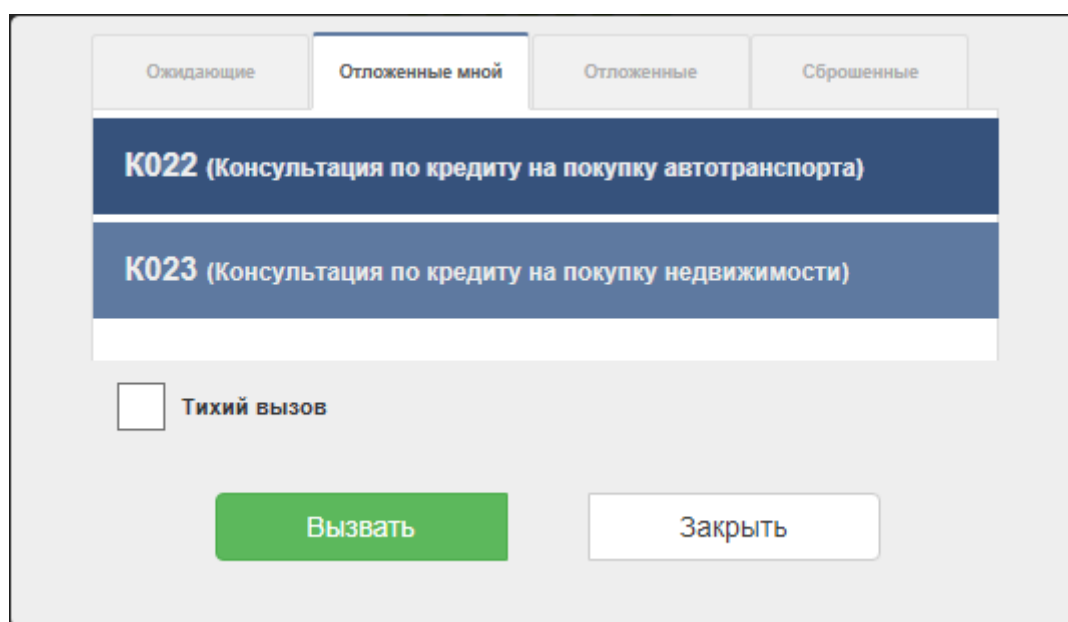


Рис. 13

2.9.3 Из списка «отложенных» другими

Если вы хотите вызвать талон, который раньше был помещен в список «отложенных» другими операторами:

- 1) Нажмите на пульте (Рис. 11) кнопку **Вызов по номеру**.
- 2) В открывшемся окне (Рис. 14) в разделе **Отложенные** выберите номер талона, который хотите вызвать, и нажмите кнопку **Вызвать**.

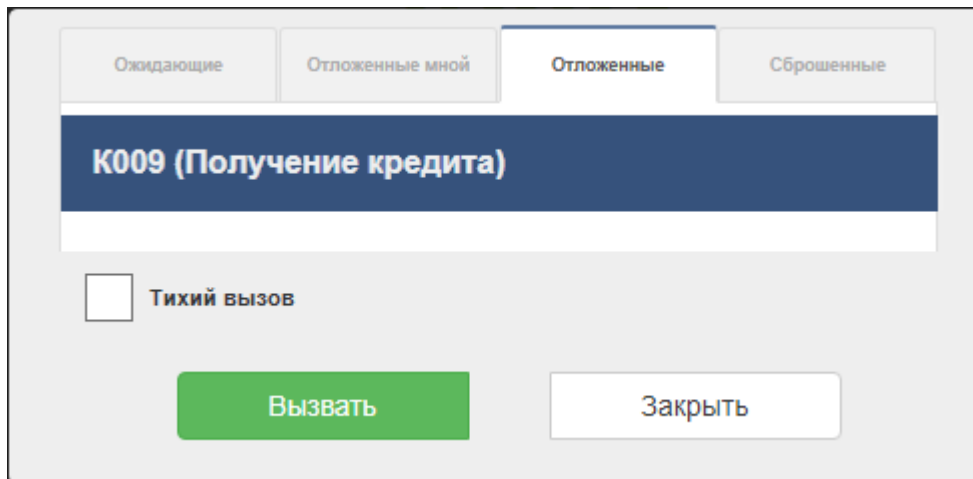


Рис. 14

2.9.4 Из списка «сброшенных»

Если вы хотите вызвать на обслуживание талон, который ранее был сброшен и тем самым попал в список «сброшенных»:

- 1) Нажмите на пульте (Рис. 11) кнопку **Вызов по номеру**.
- 2) В открывшемся окне (Рис. 15) перейдите в раздел **Сброшенные**, выберите номер талона, который хотите вызвать, и нажмите кнопку **Вызвать**.

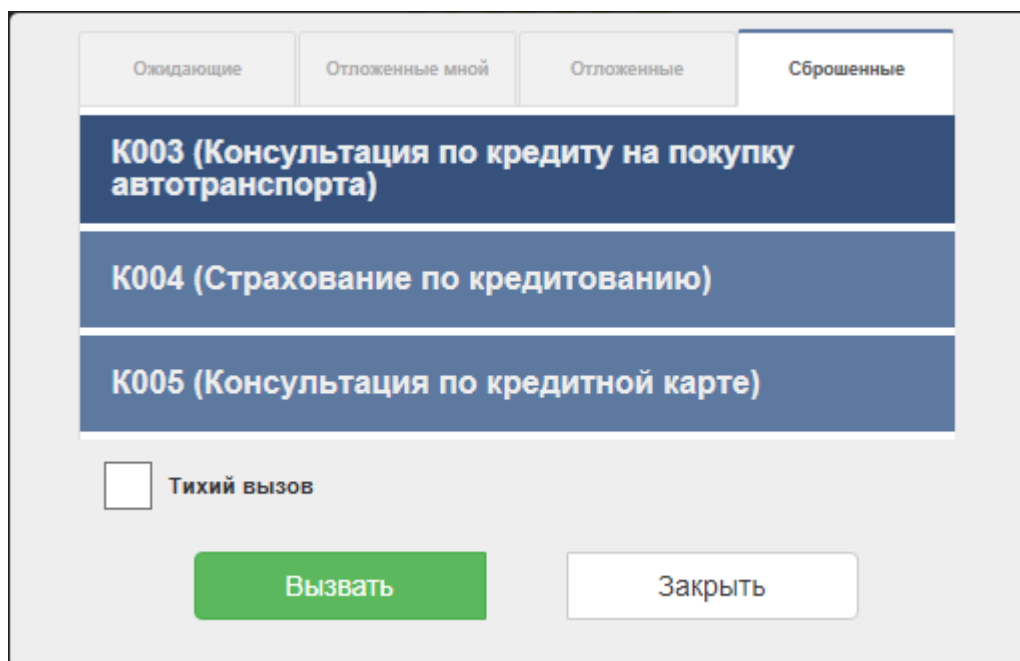


Рис. 15

2.9.5 Тихий вызов

Вы вызываете клиента по одному из взятых им талонов. После завершения обслуживания по данному талону вы можете начать обслуживание клиента по другому талону, вызвав таковой вне очереди без «афиширования», т. е. без информирования о вызове на главном табло и табло оператора, а также без голосового объявления и звукового сигнала:

- 1) Нажмите на пульте (*Рис. 11*) кнопку **Вызов по номеру**.
- 2) В открывшемся окне (*Рис. 12, Рис. 13, Рис. 15*) выберите номер талона, установите флаг в поле **Тихий вызов** и нажмите кнопку **Вызвать**.

2.10 Перевод талона

При необходимости вы можете перенаправить клиента на обслуживание:

- В другое окно (см. раздел 2.10.1).
- По другой операции (см. раздел 2.10.2).
- К другому оператору (см. раздел 2.10.2).

2.10.1 Перевод на окно

Для того чтобы перенаправить талон для дальнейшего обслуживания в другое окно:

- 1) В основном окне пульта (Рис. 5) нажмите кнопку **Перевести**.
- 2) В открывшемся окне на закладке **На окно** (Рис. 16):
 - а) Выберите (щелкните левой клавишей мыши) номер окна, на которое хотите перевести талон.
 - б) Если хотите, чтобы после обслуживания в окне, на которое будет переведен талон, таковой был возвращен вам (в окно, из которого вы его переводите), установите галочку **С возвратом**.
 - в) Нажмите кнопку **Перевести**.
 - г) Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).
 - д) Если окно, на которое вы переводите талон, закрыто или находится на перерыве, откроется окно с запросом на подтверждение перевода. Нажмите кнопку **Да**, если по-прежнему предполагаете перевести талон в выбранное окно. Если хотите перевести в другое окно, нажмите кнопку **Нет** и заново выберите окно для перевода (повторите действия, описанные выше, начиная с пункта *а*)).

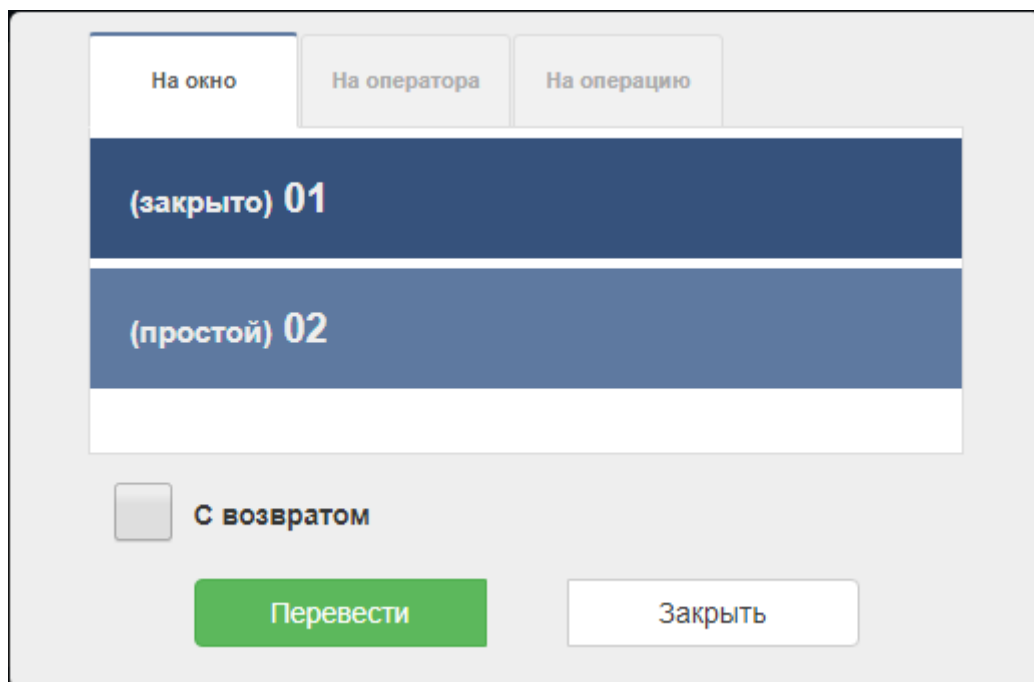


Рис. 16

Талон будет переведен, пульт перейдет в режим ожидания вызова следующего талона.

Талон будет переведен в начало очереди в то окно, которое было указано при переводе, и впоследствии будет вызван в это окно:

- либо сразу, если окно свободно;
- либо, если окно несвободно, по завершении обслуживания обслуживаемого в данный момент талона.

2.10.2 Перевод на оператора

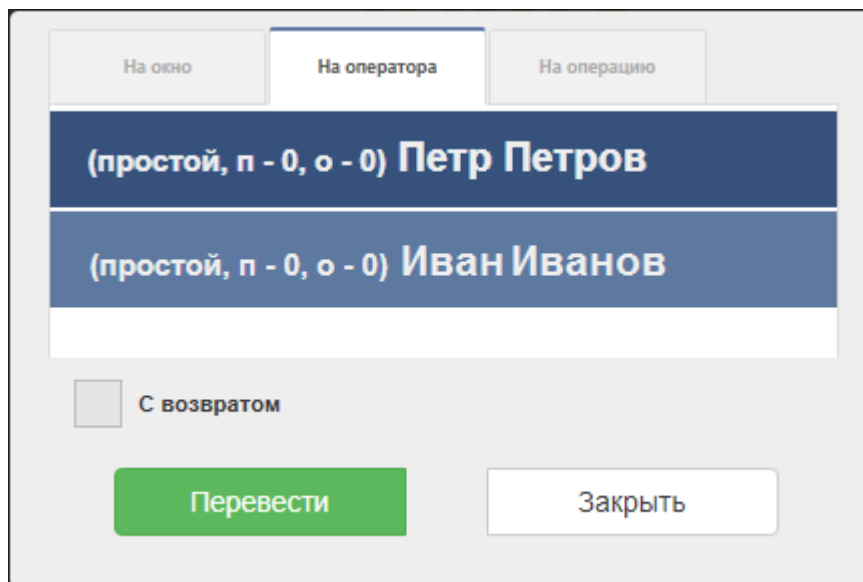


Рис. 17

Для того чтобы перенаправить (перевести) талон на обслуживание по данной конкретной операции к другому оператору:

- 1) В основном окне пульта (Рис. 5) нажмите кнопку **Перевести**.
- 2) В открывшемся окне на вкладке **На оператора** (Рис. 17):
 - а) Выберите (щелкните левой клавишей мыши) оператора, на которого хотите перевести талон. Запись об операторе будет представлена в следующем формате: (*<состояние окна>*, **П** - *<количество талонов, переведённых данным оператором>*), **О** - *<количество талонов, отложенных данным оператором>*) *<Имя оператора>*.
Например: **(простой, п - 0, о - 0) Петр Петров** (Рис. 17).
 - б) Если хотите, чтобы после обслуживания оператором, на которого будет переведен талон, таковой был возвращен вам (в окно, из которого вы его переводите), установите галочку **С возвратом**.
 - в) Нажмите кнопку **Перевести**.
 - г) Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).

Талон будет переведен, пульт перейдет в режим ожидания вызова следующего талона.

2.10.3 Перевод на операцию

Для того чтобы перенаправить (перевести) клиента на обслуживание по данной конкретной операции в любом подходящем освободившемся окне:

- 1) В основном окне пульта (Рис. 5) нажмите кнопку **Перевести**.
- 2) В открывшемся окне **На операцию** (Рис. 18)
 - а) Выберите (щелкните левой клавишей мыши) интересующую операцию.
 - б) Если хотите, чтобы после обслуживания в окне, на которое будет переведен талон, таковой был возвращен вам (в окно, из которого вы его переводите), установите галочку **С возвратом**.
 - в) Если хотите изменить операцию обслуживания, но при этом продолжить обслуживание клиента в текущем окне, установите галочку **На себя**.
 - г) Если хотите, чтобы при переводе талон оказался в конце очереди, в которую он будет переведен, установите галочку **В конец очереди**.
 - д) Нажмите кнопку **Перевести**.
 - е) Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).

Талон будет переведен, пульт перейдет в режим ожидания вызова следующего талона.

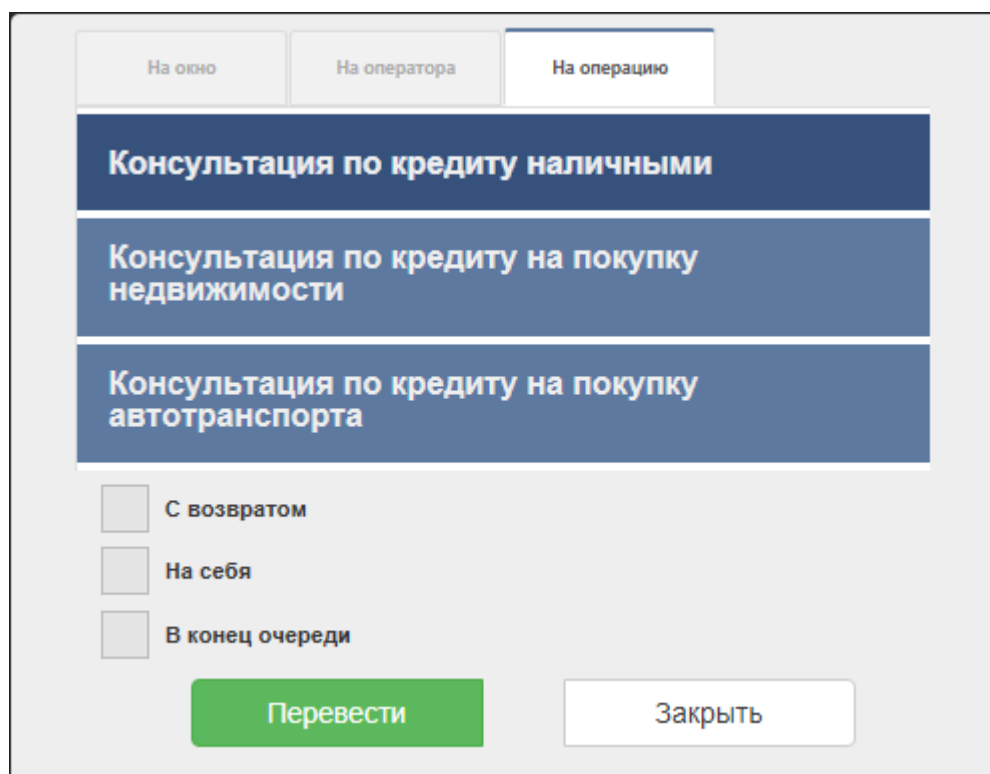


Рис. 18

После перевода, если в процессе перевода не была установлена галочка «В конец очереди» (см. выше), переводимый талон получит наивысший приоритет по данной категории операций и будет переведен в начало очереди. Далее он будет вызван к любому окну, где возможно обслуживание по назначенной при переводе операции (к любому специалисту, который может обслужить по данной операции).

Если в процессе перевода была установлена галочка «В конец очереди» (см. выше), переводимый талон будет переведен в конец очереди.

2.11 Авторегистрация

Вы можете зарегистрировать клиента непосредственно на своем рабочем месте без распечатки талона и сразу начать его обслуживание. Это называется специальной или авторегистрацией и, как правило, используется при обслуживании важных клиентов.

- 1) На пульте (Рис. 5) нажмите кнопку **Авторегистрация**.
- 2) В открывшемся окне **Авторегистрация** (Рис. 19) выберите из списка обслуживаемых подразделением операций нужную и нажмите кнопку **Зарегистрировать** – на пульте высветится идентификатор нового талона. Сообщите его клиенту.

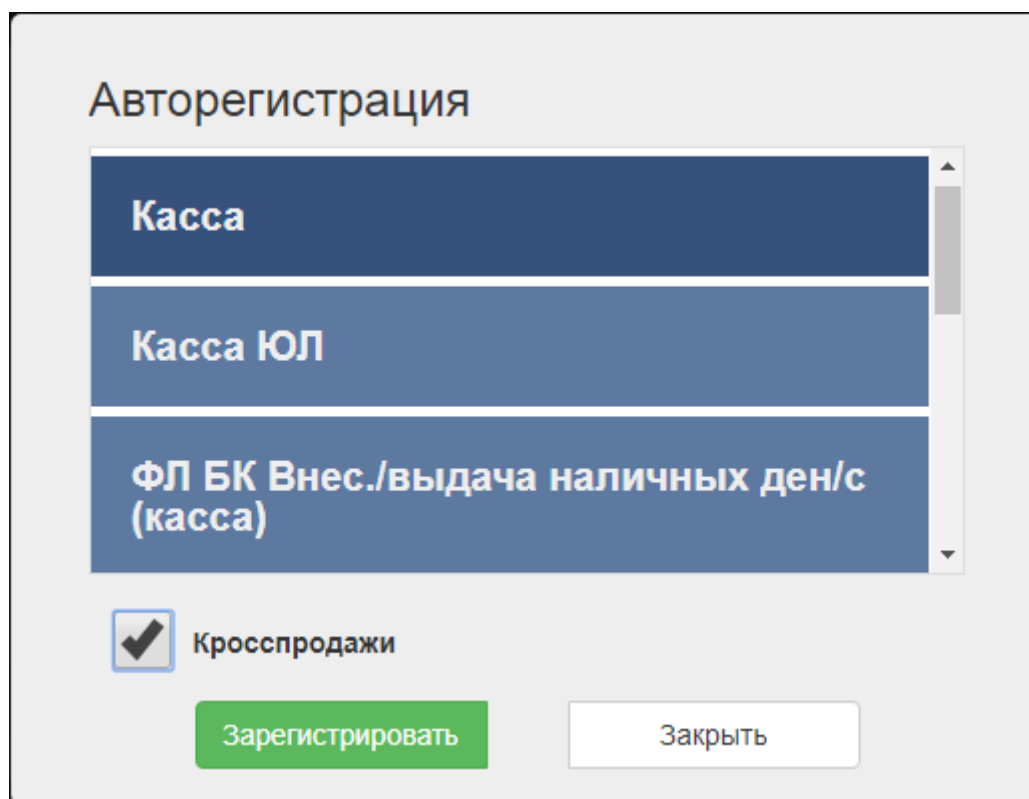


Рис. 19

2.11.1 Дополнительная услуга (кросспродажа)

Вы можете сделать кросспродажу – после получения клиентом в киоске-регистраторе талона и принятия его на обслуживание вы можете зарегистрировать на тот же бумажный талон обслуживание по другой операции:

- 1) В главном окне пульта (Рис. 5) нажмите кнопку **Авторегистрация**.
- 2) В открывшемся окне **Авторегистрация** (Рис. 19) установите галочку в окошке **Кросспродажи** и нажмите кнопку **Зарегистрировать**.

В системе и отчетности дополнительная услуга (операция) будет зарегистрирована на новый электронный талон, но клиент получит доступ к обслуживанию по данной операции по тому же бумажному талону, по которому был принят на обслуживание до регистрации дополнительной услуги.

2.12 Внутренние работы

При необходимости проведения работ, не связанных непосредственно с обслуживанием очереди, нажмите кнопку **Внутренние работы**. В открывшемся окне (Рис. 20) нажмите кнопку **Да**.

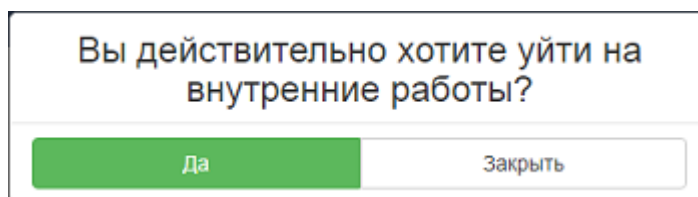


Рис. 20

Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).

Пульт перейдет в статус «Внутренние работы» (Рис. 21).

Чтобы вернуться к обслуживанию очереди клиентов, повторно нажмите кнопку **Внутренние работы** – пульт оператора физических лиц выйдет из состояния «Внутренние работы», произойдет автоматический вызов следующего талона из очереди.

Если пульт оператора физических лиц переходит из статуса «В работе» в статус «Внутренние работы», то обслуживаемый талон переводится в статус «Обслужен».

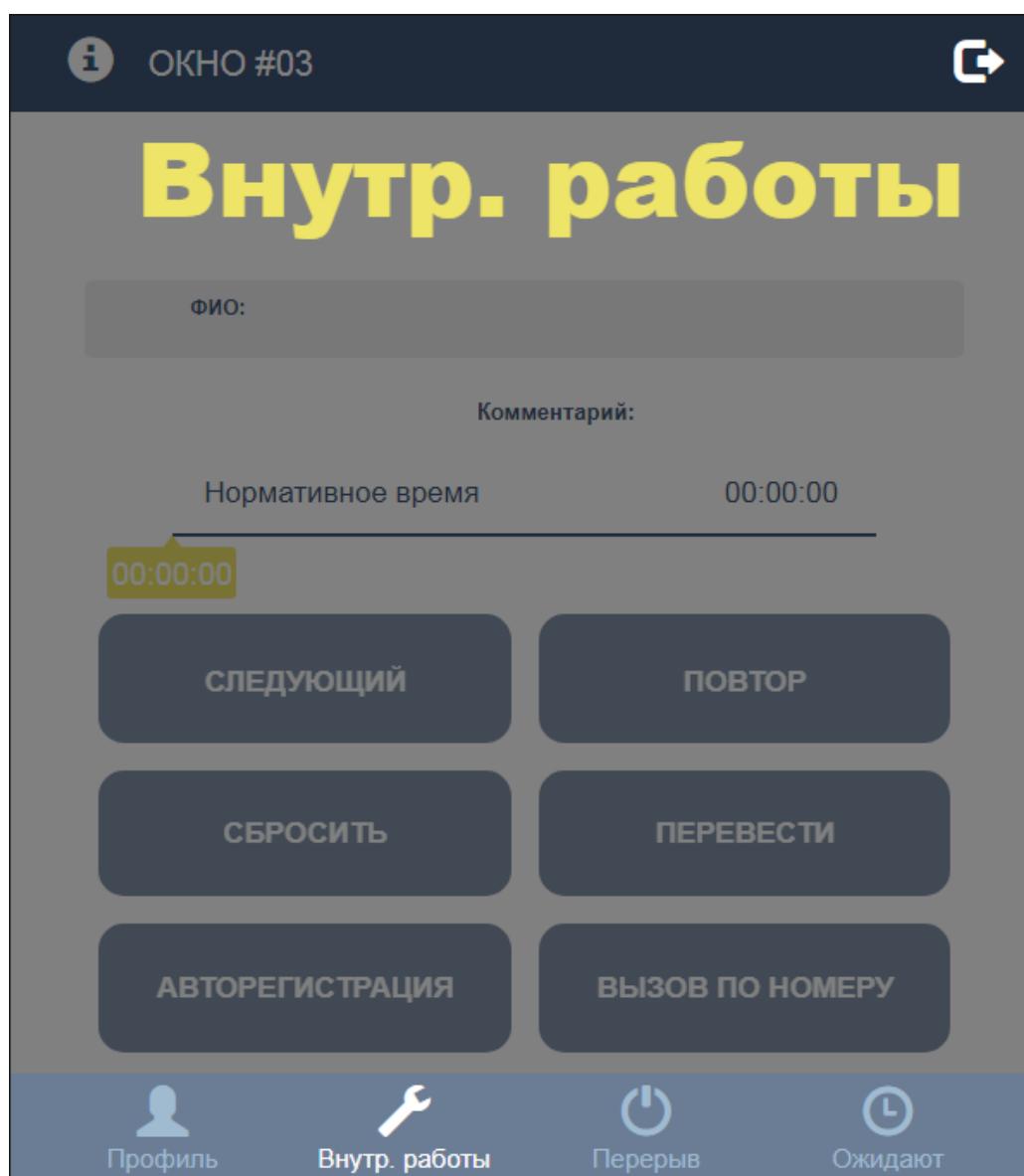


Рис. 21

2.13 Перерыв в работе

Для того чтобы сделать перерыв, по завершению обслуживания текущего талона:

- 1) Нажмите на пульте (Рис. 5) кнопку **Перерыв**.
- 2) В открывшемся окне с запросом на подтверждение ухода на перерыв (Рис. 22) нажмите кнопку **Да**.
- 3) Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).
- 4) Если имеются отложенные талоны, в открывшемся окне ознакомьтесь с их списком (Рис. 23) и, если по-прежнему намерены уйти на перерыв, нажмите кнопку **Да**.

Пульт перейдет в состояние «Перерыв» (Рис. 24).

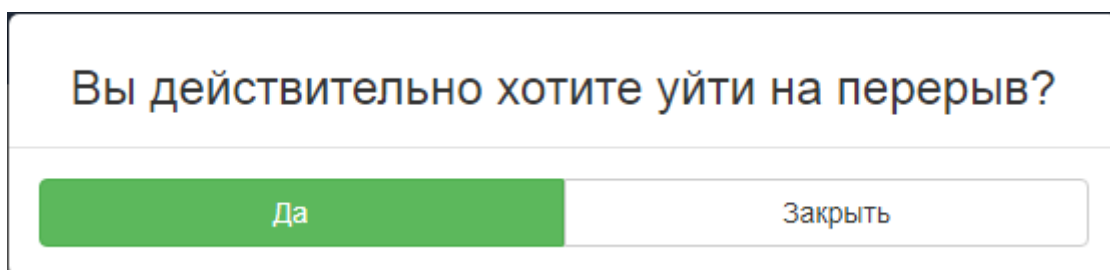


Рис. 22

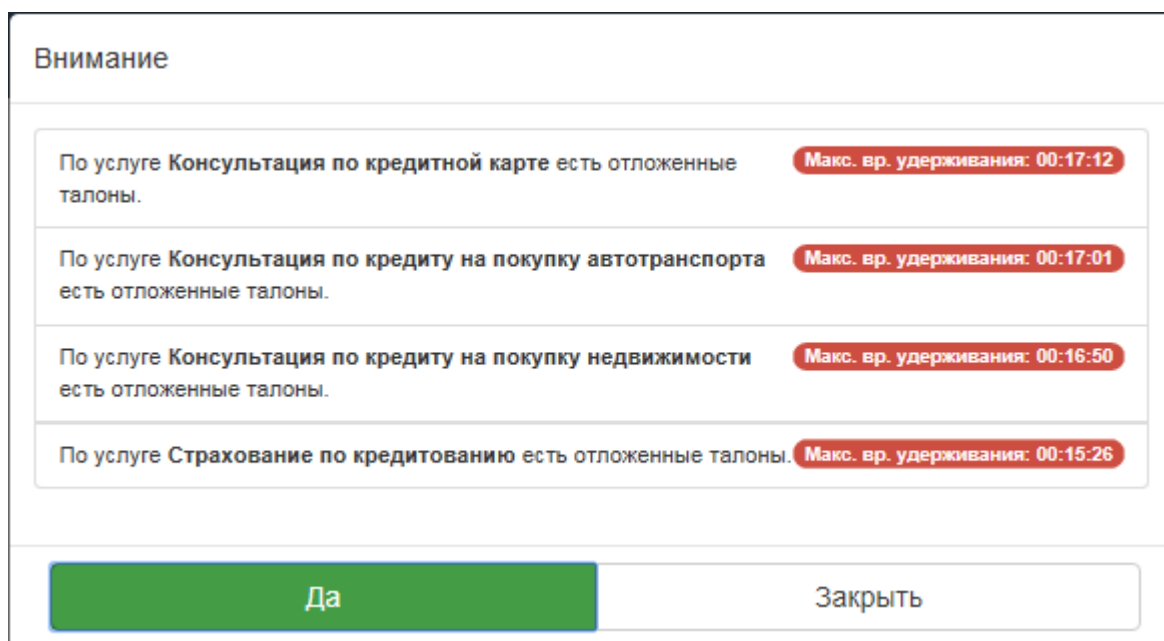


Рис. 23

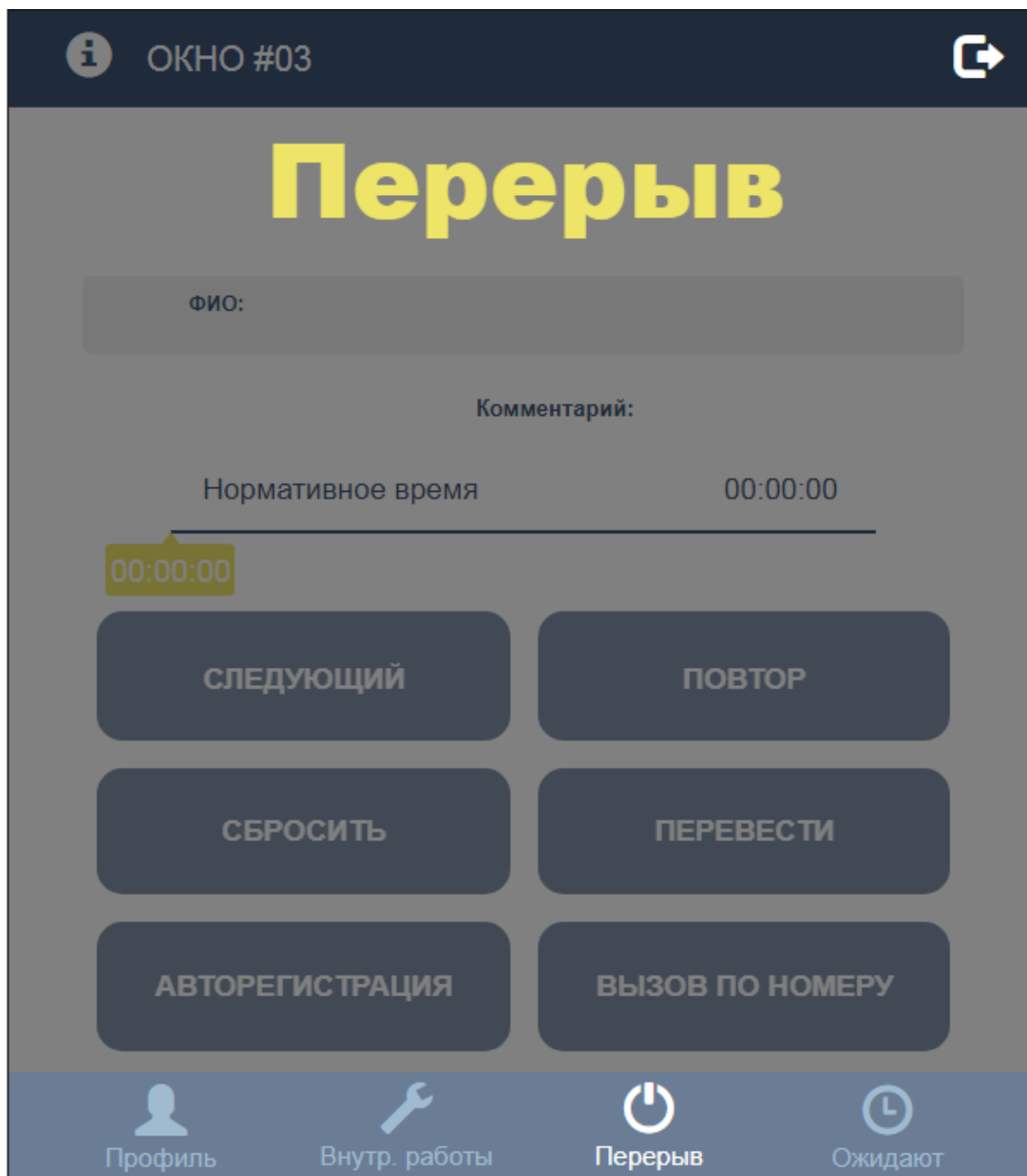


Рис. 24

Для завершения перерыва и возобновления работы нажмите кнопку **Перерыв** повторно (Рис. 24) – пульт перейдет в состояние готовности к вызову следующего талона (Рис. 5).

Если включен автовызов (автораздача) талонов (см. раздел 2.5.1) и в очереди есть талоны, ожидающие по назначенным оператору на обслуживание операциям, следующий талон будет вызван системой автоматически, спустя установленное в настройках системы время задержки перед вызовом (см. раздел 2.5.2).

Примечание. Длительность перерыва устанавливается в СУО и доступна для просмотра пользователям с ролями «Администратор смены» (см. *Руководство пользователя «Администратор смены»*) и «Системный администратор» (см. *Руководство по установке и настройке*).

2.14 Ожидающие

Для ознакомления со списком ожидающих вызова талонов нажмите кнопку **Ожидают**.



Рис. 25

В открывшемся окне (Рис. 25) отобразится список ожидающих вызова талонов, по каждому из которых в отдельной строке будут представлены следующие сведения:

- Идентификатор талона.
- Время ожидания – время ожидания вызова.
- Наименование операции, по которой взят талон.

2.15 Изменение ФИО посетителя

Для того чтобы изменить ФИО посетителя:



- 1) В окне обслуживания (Рис. 10) в строке поля ФИО посетителя нажмите кнопку .
- 2) В открывшемся окне (Рис. 26) введите ФИО посетителя и нажмите кнопку **Сохранить**.

Рис. 26

2.16 Смена обслуживаемой операции

Для того чтобы сменить обслуживаемую операцию:

- 1) В окне обслуживания (Рис. 10) в строке названия операции нажмите кнопку .
- 2) В открывшемся окне (Рис. 27) введите наименование операции, на которую хотите сменить текущую операцию, и нажмите кнопку **Сохранить**.

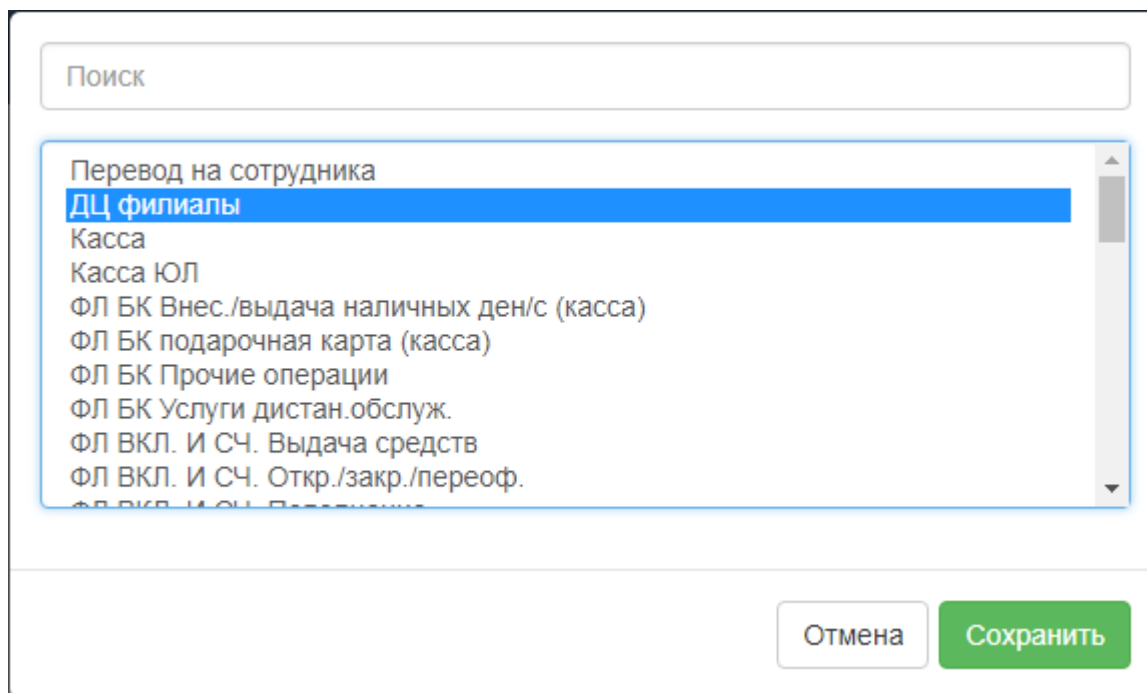



Рис. 27

2.17 Комментарий

Комментарии предназначены для внесения дополнительной информации о работе с клиентами (талонами) на том или ином этапе процесса обслуживания.

Для того чтобы оставить комментарий:

- 1) В окне обслуживания (Рис. 10) нажмите кнопку  в строке поля **Комментарий**.
- 2) В открывшемся окне (Рис. 28) введите текст комментария и нажмите кнопку **Сохранить**.

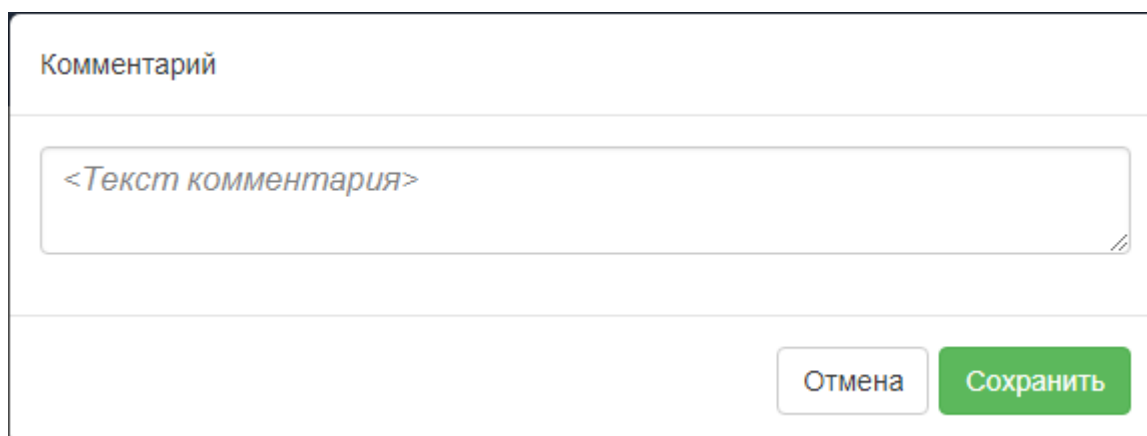


Рис. 28

2.18 Уведомления

В процессе работы при возникновении некоторых событий в правом нижнем углу рабочего стола ОС будут появляться уведомления с информацией о произошедшем событии. Например, о появлении нового клиента с указанием номера талона и наименования услуги (операции), по которой клиент с данным талоном принят на обслуживание (Рис. 29).

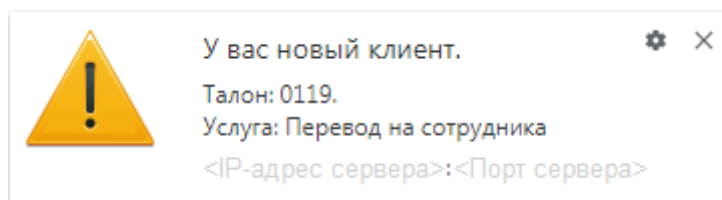


Рис. 29

2.19 Уточнение обслуживавшейся операции

Если необходимо уточнить наименование обслуживавшейся операции, в окне **Уточнение операции** (Рис. 30):

- 1) В поле списка операций выберите необходимый вариант обслуживавшейся операции (на Рис. 30 в качестве примера выбрана операция «ДЦ филиалы»).
- 2) Нажмите кнопку **Применить**.

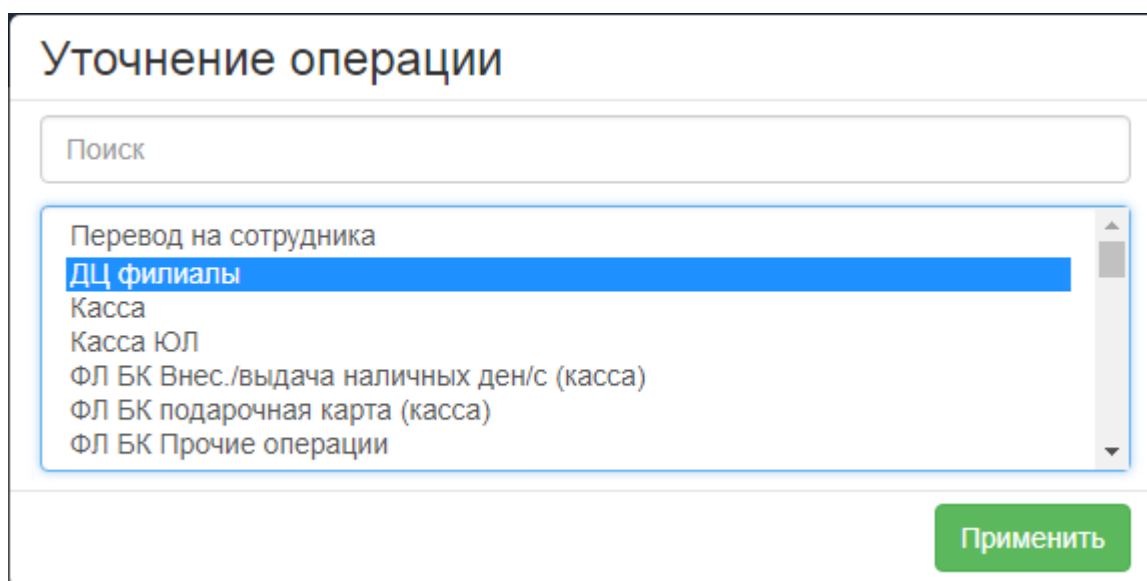


Рис. 30

2.20 Завершение обслуживания

Для завершения процесса обслуживания талона:

- 1) В окне пульта оператора нажмите кнопку **Завершить** (Рис. 10, Рис. 11).
- 2) Если необходимо, уточните наименование обслуживавшейся операции (см. раздел 2.19).

Обслуживание талона будет завершено, пульт перейдет в режим ожидания вызова следующего талона (Рис. 5).