


Инструкция для оператора  
**«Пульт оператора Q5 WEB»**

г. Москва, 2022

1. СОДЕРЖАНИЕ .....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.2
2. АННОТАЦИЯ .....	4
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ .....	5
3.1. Как начать работу с пультом оператора пользователю с ролью оператор отделения? .....	5
4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА МОДУЛЯ «ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА» .....	7
4.1. Главная страница модуля «Пульт оператора»? .....	7
4.2. Что означают пиктограммы в «меню разделов»? .....	8
4.3. Как выйти из модуля «Пульт оператора»? .....	8
5. РАЗДЕЛ «УПРАВЛЕНИЕ»  .....	9
5.1. Для чего нужен раздел «Управление»? .....	9
5.2. Интерфейс раздела «Управление» .....	9
5.3. Интерфейс раздела «Очередь» .....	11
6. АЛГОРИТМ РАБОТЫ МОДУЛЯ «ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА» .....	14
6.1. Как осуществляется вызов клиента? .....	14
6.1.1. Параметр «Автовызов» включен .....	14
6.1.2. Параметр «Автовызов» выключен .....	14
6.1.3. Звуковое оповещение .....	15
6.2. Для чего нужен повторный вызов клиента? .....	16
6.3. Что делать если клиент подошел или не подошел? .....	17
6.4. Как перевести клиента на обслуживание к другому оператору? .....	17
6.5. Как отложить обслуживание клиента и как вызвать отложенного клиента на обслуживание повторно? .....	18
6.6. Как сбросить обслуживание клиента и начать обслуживание сброшенного клиента повторно? .....	20
6.7. Как оператору зарегистрировать клиента «Специальная регистрация»? .....	21
6.8. В каких случаях необходим вызов клиента по номеру талона? .....	23
6.9. Пост обработка документов клиента. Завершаем обслуживание правильно .....	24
6.10. Для чего нужна функция «Пауза»? .....	24
6.11. Уход оператора на Перерыв .....	25
7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	27
8. ДЛЯ ЗАМЕТОК .....	28



## 2. АННОТАЦИЯ

Документ содержит инструкцию для оператора отделения «Пульт оператора Q5 WEB». Инструкция в доступной форме разъясняет основные принципы устройства и правила работы в системе (Пульт оператора Q5 WEB) пользователя с ролью оператор отделения. В документе описана структура модуля и назначение его разделов, дано подробное описание приёмов работы в нем.

«Пульт оператора Q5 WEB» предназначен для вызова и обслуживания клиентов. Данный модуль реализован в виде web-приложения, которое устанавливается на рабочем месте пользователя.

Интерфейс СУО Q5 WEB поддерживается браузерами:

- Google Chrome (от 70 версии);
- Microsoft Edge (от 80 версии);
- Яндекс браузер (от 20 версии);
- Mozilla Firefox (от 80 версии).

### 3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ

#### 3.1. Как начать работу с пультом оператора пользователю с ролью оператор отделения?

Для начала работы в системе управления очередью пользователю с ролью оператор отделения выполните установку и активацию системы в соответствии с рекомендациями, приведенными в «Инструкции по установке СУО Q5 WEB». Запустите браузер. В адресной строке браузера введите: **http://<ip-адрес сервера>:<порт для соединения>/operatorConsole/login** (например: **http://localhost:8080/operatorConsole/login**, приведено значение для локальной установки СУО).

После ввода адреса, в окне браузера заполните поля появившейся формы аутентификации входа в систему, выберите соответствующую роль, необходимое отделение и рабочее место (Рис 1.1.).

Рис 1.1. Форма аутентификации

Введите значения: логин, пароль (вводятся значения заданные ранее при настройке СУО – раздел 11 Инструкции для центрального администратора «Модуль администрирования Q5 WEB»). В выпадающих списках: «Роль», «Отделение» и «Рабочее место», выберите нужные наименования. Нажмите кнопку войти.

В результате успешной аутентификации в текущем окне браузера отобразится страница модуля «Пульт оператора» (Рис 1.2.).

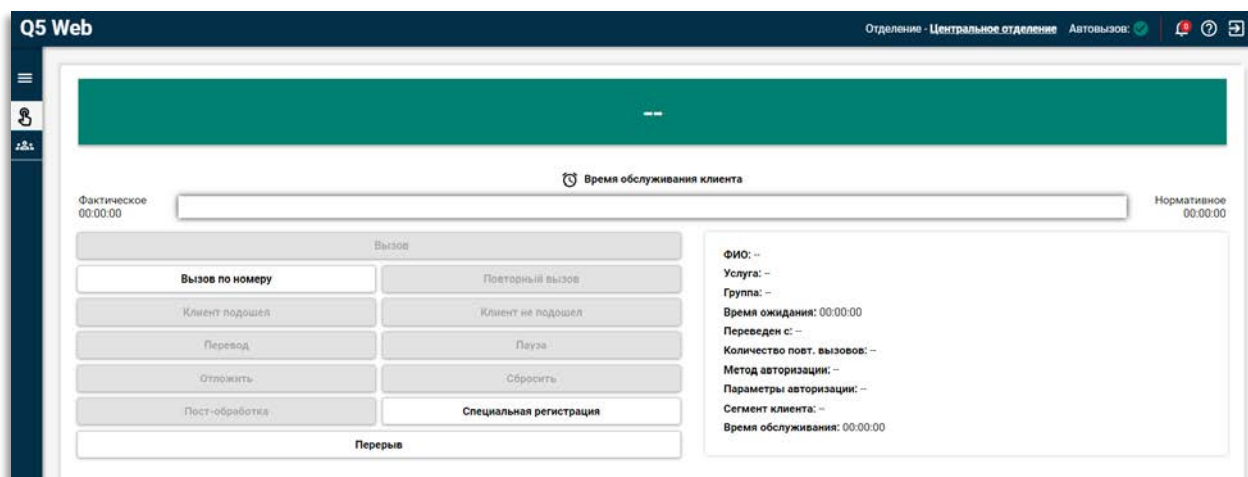


Рис 1.2. Интерфейс модуля «Пульт оператора» СУО

Обратите внимание, что для начала работы в СУО пользователя с ролью оператор отделения необходимо выполнить настройку системы с правами центрального администратора. Подробно настройка СУО описана в Инструкции для центрального администратора «Модуль администрирования Q5 WEB». В противном случае, пользователю с правами оператора отделения, при аутентификации не будет доступен выбор отделения и рабочего места. Аутентификация не будет доступна.



## 4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА МОДУЛЯ «ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА»

### 4.1. Главная страница модуля «Пульт оператора»?

На главной странице модуля «Пульт оператора» (Рис. 1.2.) сосредоточены его основные органы управления. Разделы «Управление» и «Очередь» модуля «Пульт оператора» расположены в рабочей области страницы, интуитивно понятны и содержат точное описание содержащейся в них функциональности. Для удобства восприятия информации, каждому разделу присвоена соответствующая пиктограмма.

Таким образом, главная страница модуля «Пульт оператора» позволяет оператору отделения непосредственно вызывать и обслуживать клиентов в системе СУО Q5 WEB, осуществлять быстрый переход между разделами модуля.

Для быстрого перехода между разделами вы можете использовать «меню разделов», которое представлено в виде вертикального списка пиктограмм в левой части главной страницы. Каждая пиктограмма в «меню разделов» соответствует разделам в рабочей области главной страницы модуля «Пульт оператора».

Кнопка «Развернуть» , открывает наименования разделов, имя текущего пользователя и его роль в системе. Нажатие на кнопку «Свернуть»  возвращает «меню разделов» в исходное состояние. Нажатие на пиктограмму, переносит вас соответствующий ей раздел модуля «Пульт оператора».

Обратите внимание, что в случае отключения сервера, отправка запросов СУО будет невозможна. При попытке перехода в основные разделы СУО система сообщит об ошибке. В рабочей области активной страницы появится сообщение «Ошибка соединения с сервером» (Рис. 1.3). В таком случае вам необходимо восстановить прерванное соединение и продолжить работу.

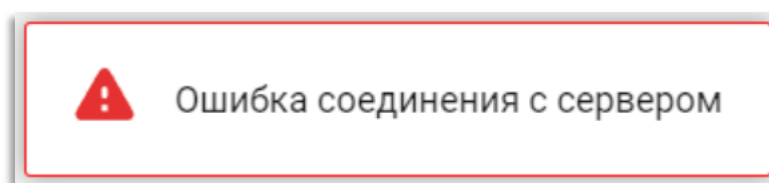




Рис. 1.3




#### 4.2. Что означают пиктограммы в «меню разделов»?


Для вашего удобства, ниже приведена таблица с описанием пиктограмм:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Управление	Основной раздел. Управление очередью, вызов клиентов, контроль времени ожидания и обслуживания, специальная регистрация.
	Очередь	Управление очередью. Вызов, возвращение клиентов. Отображение текущего состояния очереди.

#### 4.3. Как выйти из модуля «Пульт оператора»?

В правом верхнем углу главной страницы (Рис. 1.2.) расположено дополнительное меню, содержащее три пиктограммы:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Уведомления	Краткие уведомления о действиях в программе (например, уведомления об ошибке).
	Справочная информация	При помощи данной кнопки можно вызвать информацию о текущей версии модуля СУО.
	Выход из системы	При нажатии на кнопку осуществляется выход из системы на страницу авторизации.

Для выхода из системы и закрытия главной страницы модуля «Пульт оператора» нажмите на пиктограмму: .



## 5. РАЗДЕЛ «УПРАВЛЕНИЕ»

### 5.1. Для чего нужен раздел «Управление»?

Раздел «Управление» предназначен для вызова и обслуживания клиентов пользователем с правами оператор отделения. В разделе сосредоточены основные органы управления потоком клиентов, представлены визуальные индикаторы фактического и нормативного времени обслуживания, собрана необходимая справочная информация о клиенте и способе его постановки в очередь.

### 5.2. Интерфейс раздела «Управление».

Интерфейс раздела «Управление» (Рис. 2.1.) состоит из следующих элементов:

1. Функциональная панель – панель, на которой пользователю доступны кнопки для управления и распределения потока клиентов;

2. Время обслуживания клиента – индикатор времени обслуживания клиента:

зелёный цвет – фактическое время обслуживания не превышает нормативное время обслуживания;

красный цвет – фактическое время обслуживания превышает нормативное время обслуживания;

3. Номер талона – строка для отображения номера талона клиента, который проходит обслуживание у оператора. Также данная строка отображает цвет активной схемы диспетчеризации;

4. Информационная панель – набор параметров клиента, полученных им при регистрации, а также во время обслуживания.

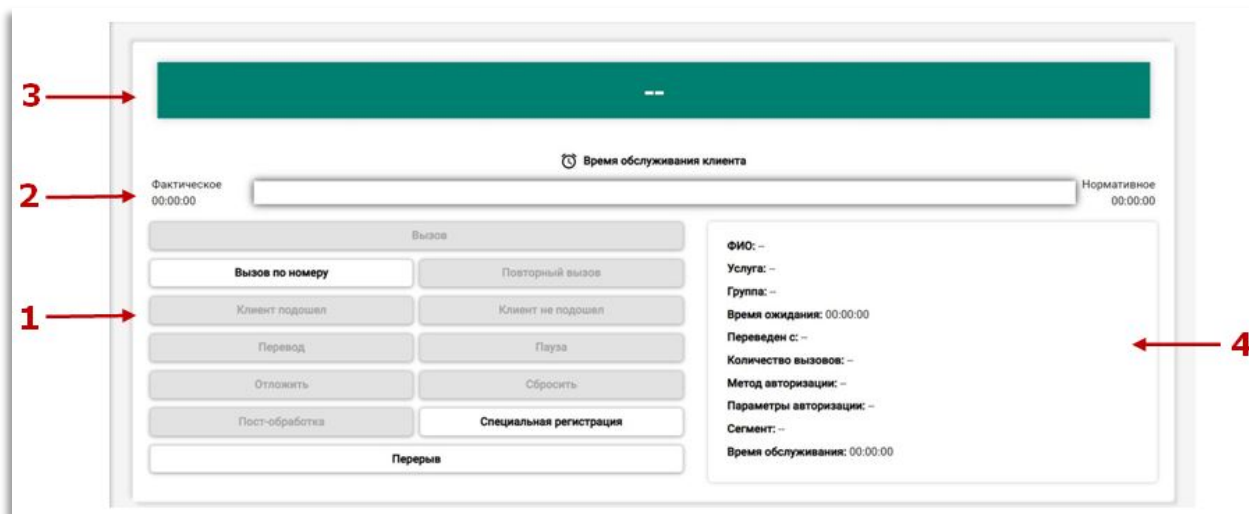


Рис. 2.1.

В таблице представлены функциональные кнопки панели:


Кнопка	Описание
<b>Вызов</b>	Вызов клиента на обслуживание.
<b>Вызов по номеру</b>	Вызов из очереди клиента с определённым номером талона.
<b>Клиент подошёл</b>	Начало обслуживания клиента (запускается индикатор времени обслуживания клиента).
<b>Перевод</b>	Перевод клиента с текущего места обслуживания на другое место.
<b>Отложить</b>	Временная приостановка обслуживания клиента без удаления его из очереди.
<b>Пост-обработка</b>	Обработка документов после обслуживания клиента.
<b>Повторный вызов</b>	Повторный вызов клиента к месту обслуживания.
<b>Клиент не подошёл</b>	Сброс текущего номера талона в связи с тем, что клиент не подошёл к месту обслуживания.
<b>Пауза</b>	Пауза в обслуживании клиента. Применяется в случае длительной обработки документов клиента.
<b>Сбросить</b>	Сброс номера талона.
<b>Специальная регистрация</b>	Регистрация клиента на услугу с рабочего места оператора.
<b>Перерыв</b>	Приостановка обслуживания клиентов.
<b>Завершить</b>	Завершение обслуживания клиента. Кнопка «Завершить» становится активна после нажатия на кнопку «Клиент подошел».

В таблице представлено описание функциональной панели:

Параметр	Описание
<b>ФИО</b>	ФИО клиента, полученного при идентификации клиента.
<b>Услуга</b>	Услуга, на которую был зарегистрирован или переведен клиент.
<b>Группа</b>	Группа, в которую входит выбранная при регистрации клиентом услуга.
<b>Время ожидания</b>	Общее время ожидания клиента с момента регистрации клиента.
<b>Переведен с</b>	Название услуги или название рабочего места, с которого был переведен клиент.

<b>Количество вызовов</b>	Количество вызовов клиента.
<b>Метод авторизации</b>	Возможные варианты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер кода предварительной регистрации;</li> <li>• «--» - клиент не идентифицирован.</li> </ul>
<b>Параметры авторизации</b>	Возможные варианты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер кода предварительной регистрации;</li> <li>• «--» - клиент не идентифицирован.</li> </ul>
<b>Сегмент</b>	Сегмент идентифицированного клиента.
<b>Время обслуживания</b>	Фактическое время обслуживания вызванного клиента.

### 5.3. Интерфейс раздела «Очередь».

В разделе «Очередь» отображается список клиентов, которые находятся в очереди (пиктограмма в меню разделов ).

Интерфейс раздела «Очередь» (Рис. 2.2.) состоит из следующих элементов:

1. Таблица с очередью – список всех клиентов, пришедших на обслуживание в отделение;
2. Кнопки управления – кнопки вызова клиента из очереди;
3. Фильтры – сортировка клиентов по конкретному значению.

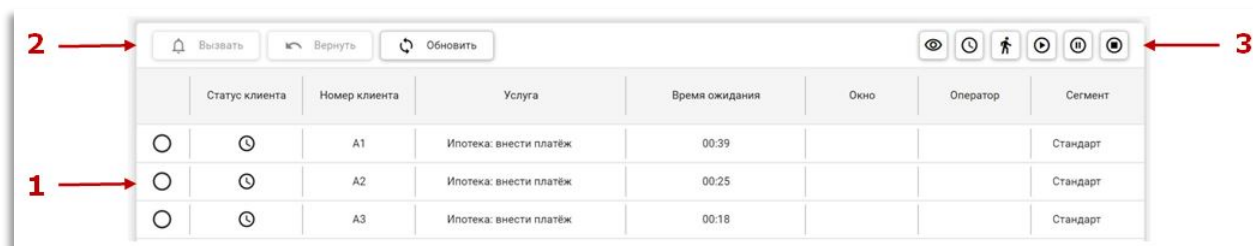






Рис. 2.2.

В левом верхнем углу раздела «Очередь» находятся кнопки управления потоком клиентов:

Пиктограмма	Название кнопки	Описание
	<b>Вызвать</b>	При нажатии на кнопку «Вызов по номеру» в разделе «Управление» пользователь системы попадает на вкладку «Очередь» для выбора номера талона клиента из списка клиентов в очереди.

	<b>Вернуть</b>	Вернуть клиента в очередь на обслуживание.
	<b>Обновить</b>	Обновление таблицы. Содержимое таблицы обновляется новыми данными. Если в системе были зарегистрированы/обслужены/удалены клиенты одним пользователем, то в системе другого пользователя эти изменения будут также отображаться.

В правом верхнем углу раздела «Очередь» находятся кнопки, которые выполняют функцию фильтров. Таблица с очередью формируется согласно выбранному значению фильтра или фильтров, так как можно выбрать несколько значений фильтров. По умолчанию стоит фильтр «Все» . В таблице представлено описание фильтров:

Пиктограмма	Название кнопки	Описание
	<b>Все</b>	Отображение очереди всех пользователей.
	<b>В очереди</b>	Отображение ожидающих клиентов.
	<b>Вызван</b>	Отображение клиентов, которые вызваны, но ещё не подошли к рабочему месту пользователя.
	<b>Обслуживается</b>	Отображение клиентов, которые сейчас находятся в обслуживании.
	<b>На паузе</b>	Отображение клиентов, обслуживание которых приостановлено на некоторое время.
	<b>Отложен</b>	Отображение отложенных клиентов.

В разделе «Очередь» клиенты приобретают различные статусы после нажатия на кнопки управления в разделе «Управление», согласно которым и можно применять фильтры.

Кнопка управления в разделе «Управление»	Пиктограмма в разделе «Очередь»	Описание
<b>Вызов</b>		Клиент вызван
<b>Вызов по номеру</b>		После нажатия на кнопку «Вызов по номеру» пользователь попадает в раздел «Очередь», где выбирает из списка необходимого клиента и нажимает кнопку «Вызвать». Статус клиента – вызван.
<b>Клиент подошёл</b>		Клиент обслуживается
<b>Перевод</b>		Клиент обслуживается.

Отложить		Обслуживание клиента приостановлено на некоторое время.
Пост-обработка		При первом нажатии на кнопку «Пост-обработка» клиент обслуживается. При повторном нажатии на кнопку «Пост-обработка» идет завершение обслуживания, клиент удаляется из очереди.
Повторный вызов		Клиент вызван
Клиент не подошёл		Обслуживание клиента отложено.
Пауза		Клиент обслуживается
Сбросить		Обслуживание клиента отложено.
Специальная регистрация		Клиент находится в очереди
Перерыв	-	Пользователь системы уходит на перерыв. Обслуживание клиентов не осуществляется.
Завершить	-	Завершение обслуживания клиента. Клиент удаляется из очереди.

## 6. АЛГОРИТМ РАБОТЫ МОДУЛЯ «ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА»

### 6.1. Как осуществляется вызов клиента?

Основным итогом работы СУО по управлению очередью является вызов клиента для обслуживания к окну предоставления услуг. В нормальном состоянии система должна своевременно информировать клиента о вызове и предоставить ему информацию о месте обслуживания. Когда в отделении вашей компании сформирован клиентский поток и СУО распределила зарегистрировавшихся клиентов в очередь, оператор отделения осуществляет вызов таких клиентов для оказания услуги. Органы управления модуля «Пульт оператора» позволяют осуществить такой вызов. В случае если в системе активирована функция «Автовызова» система осуществляет вызов автоматически. Рассмотрим алгоритм работы модуля «Пульт оператора» в случае активной и неактивной функции «Автовызова».

#### 6.1.1. Параметр «Автовызов» включен.

При включенном параметре «Автовызов» кнопка «Вызов» на «Пульте оператора» неактивна (недоступна для нажатия). Вызов клиента осуществляется автоматически после следующих действий оператора:

- Аутентификация пользователя на «Пульте оператора» (вход в систему);
- Выход оператора на рабочее место после перерыва;
- Сбрасывание текущего клиента;
- Откладывание текущего клиента;
- Специальная регистрация клиента на услугу.

Схематично это выглядит так (Рис. 3.1.)

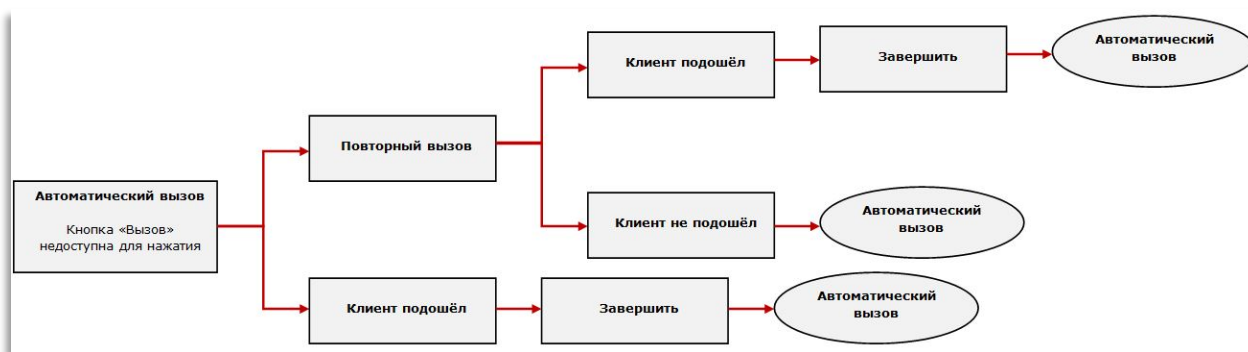


Рис. 3.1.

#### 6.1.2. Параметр «Автовызов» выключен.

При включенном параметре «Автовызов», кнопка «Вызов» на «Пульте оператора» активна (доступна для нажатия). Вызов клиента осуществляется вручную оператором.

Схематично это выглядит так (Рис. 3.2.):

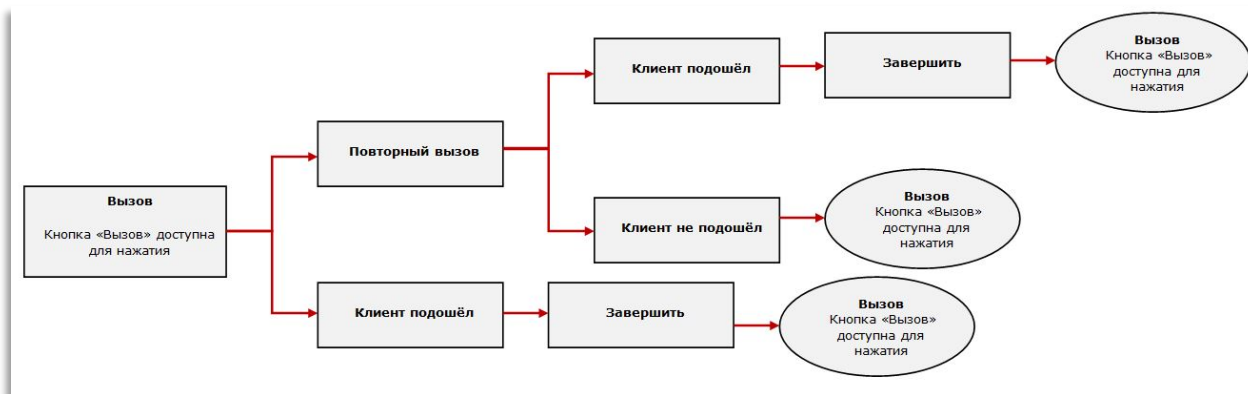


Рис. 3.2.

Обратите внимание, что при выключенном параметре «Автовызов», на время между вызовами клиента влияет параметр «Время простоя». Данный параметр настраивается в пользователем с ролью центрального администратора в «Модуле администрирования Q5 WEB».

### 6.1.3. Звуковое оповещение.

Вызов клиента на обслуживание сопровождается соответствующим звуковым оповещением.

Обратите внимание, что при обновлении страницы пульта оператора Q5 WEB функция звукового оповещения может работать некорректно. Возможно частичное или полное пропадание звука при вызове клиента.

Необходимо учитывать, что функцию трансляции информации о состоянии очереди на главное информационное табло (ГИТ), находящееся в зале отделения выполняет WebDesigner. Данная программа (входит в комплект поставки СУО Q5 WEB) позволяет создавать и отображать созданный в нем шаблон на ГИТ отделения. Шаблон представляет собой графическое отображение информации о состоянии очереди и иной полезной информации о вашей компании (логотип, курсы валют, слайд шоу, рекламный видео ролик и т.д.).

Данная проблема возникает из-за установок браузера «Autoplay policy», в котором осуществляется работа с пультом оператора Q5 WEB.

Для корректной работы звукового оповещения рекомендуется запускать браузер «Google Chrome» с опцией в командной строке: «chrome --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required» либо произвести следующие настройки браузера: «Настройки» - «Безопасность» - «Настройка сайтов», развернуть список «Дополнительные настройки контента» - «Звук», в пункте «Разрешить сайтам воспроизводить звук» добавьте «http://<ip-адрес сервера>:<порт для соединения>»

(например <http://localhost:5050>), после добавления указанного адреса, кликнуть по нему и в развернувшемся меню выбрать «Разрешения», далее в пункте «Звук» выбрать пункт «Разрешить».

В браузере «Firefox» рекомендуется указать значение «Default в Enable Audio and Video» в установках браузера: «Settings/Privacy&Security /Autoplay/Settings».

Указанные рекомендации позволяют настроить звуковое оповещение в случае установки и работы пульта оператора Q5 WEB и программы WebDesigner на одном компьютере. Если программа WebDesigner установлена на отдельном компьютере, то необходимо настроить звуковое оповещение в браузере этого компьютера используя описанные выше рекомендации.

## 6.2. Для чего нужен повторный вызов клиента?

В случае, если после вызова клиента на обслуживание он не подходит к назначенному месту, нажмите кнопку «Повторный вызов». При этом система повторно информирует клиента о месте оказания услуг путем звукового (голосового) оповещения и продублирует визуальную информацию на главном информационном табло.

За количество повторных вызовов отвечает параметр «Количество повторных вызовов клиента до блокировки кнопки повторного вызова». После нажатия кнопки «Повторный вызов» максимальное количество раз определенного пользователем с правами центрального администратора в «Модуле администрирования Q5 WEB», кнопка «Повторный вызов» блокируется (станет неактивной). В случае если клиент так и не подошел, нажмите кнопку «Клиент не подошёл». Процедура обслуживания данного клиента откладывается, клиент возвращается в очередь в статусе «Отложен».

Рассмотрим алгоритм вызова клиента с установленным количеством повторных вызовов клиента = 2 (Рис. 3.3.):

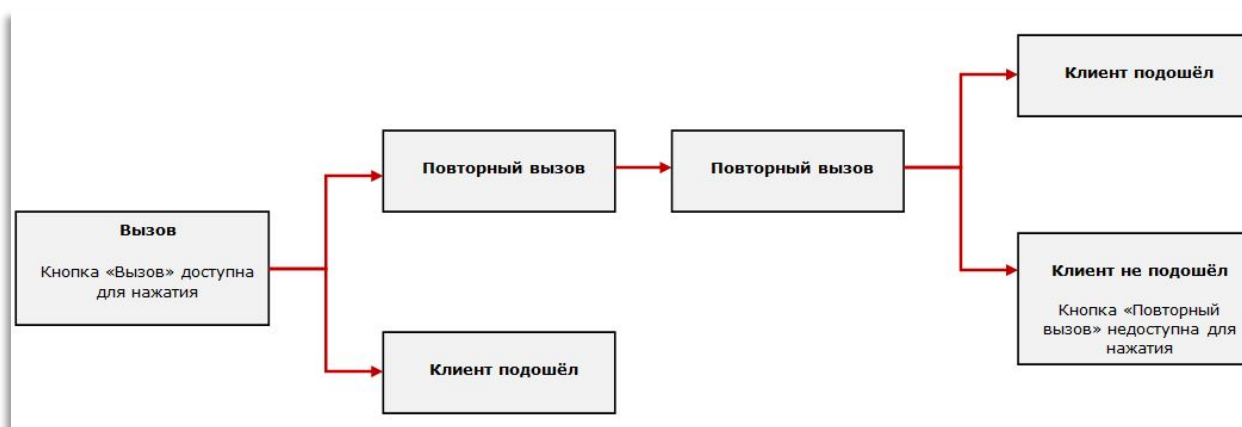


Рис. 3.3.



Обратите внимание, что если значение параметра «Количество повторных вызовов клиента до блокировки кнопки повторного вызова» = 0, то кнопка «Повторный вызов» будет недоступна для нажатия.

### 6.3. Что делать если клиент подошел или не подошел?

После вызова клиента вам необходимо обозначить для системы, что началось обслуживание клиента (Рис. 3.4.).

Нажатие кнопки «Клиент подошел» означает, что клиент подошел к рабочему месту пользователя, и начинается его обслуживание. С момента нажатия запускается время обслуживания клиента.

Нажатие кнопки «Клиент не подошёл» означает, что клиент не подошёл к рабочему месту пользователя. При нажатии на данную кнопку клиент возвращается в очередь со статусом «Отложен». Клиента можно вернуть обратно в очередь следующим образом:

1. Выбрать клиента из очереди в разделе «Очередь»;
2. Нажать на кнопку «Вернуть» в разделе «Очередь».



Рис. 3.4.

Обратите внимание, что управление временем, которое необходимо клиенту для самостоятельного поиска места оказания услуги в отделении происходит путем настройки параметра «Количество секунд, через которое становится доступна кнопка «Клиент не подошёл» после вызова клиента». То есть пользователь с правами центрального администратора может заранее определить, когда после вызова/повторного вызова кнопка «Клиент не подошёл» станет доступной для нажатия оператором. На длительность такого времени оказывает влияние множество факторов (размер отделения, удаленность места регистрации и ожидания клиентами услуг от места нахождения оператора, мобильность клиента и т.д.).

### 6.4. Как перевести клиента на обслуживание к другому оператору?

Если в ходе обслуживания клиента у вас возникает необходимость перевести клиента к другому оператору, нажмите кнопку «Перевод». Причин такого перевода может быть множество: отсутствие необходимой компетенции у оператора, особая сложность (многозадачность) услуги, ошибка клиента при регистрации на услугу и т.д.

Окно «Перевод клиента» состоит из следующих обязательных для заполнения полей (Рис. 3.5.):

- «Новая операция» – из списка оператор выбирает операцию, по которой необходимо обслужить клиента;
- «Причина перевода» – оператор вкратце описывает причину перевода;
- «Приоритеты» – приоритет обслуживания (с наивысшим приоритетом (в начало очереди) или с текущим временем ожидания);
- Чекбокс «Возврат клиента после обслуживания в другом окне» – при заполненном чекбоксе, осуществляется возврат клиента к текущему оператору после завершения обслуживания в другом окне;
- «Перевод в окно» – пользователь системы выбирает окно, в котором будет обслуживаться клиент.

Рис. 3.5.

Заполните необходимые поля окна «Перевод клиента» и нажмите кнопку «Направить». Обслуживание клиента завершится, клиент будет направлен на новую услугу.

#### 6.5. Как отложить обслуживание клиента и как вызвать отложенного клиента на обслуживание повторно?

Если обслуживание клиента затягивается сверх норматива по независящей от вас (оператора) причине (необходимость заполнения большого количества документов, у клиента отсутствуют при себе необходимые документы и т.д.) вы можете отложить обслуживание клиента. Для этого в интерфейсе вкладки управление предусмотрена кнопка «Отложить». Нажатие на кнопку «Отложить» позволяет вам начать обслуживание следующего клиента, при этом отложенный клиент не теряет свою очередь (за ним сохраняется закрепленный номер). После того как клиент устранит обстоятельства которые помешали ему завершить обслуживание, вы (оператор) можете вызвать его из очереди в приоритетном порядке, через интерфейс вкладки

«Очередь».

После нажатия на кнопку «Отложить» система откроет окно «Отложить клиента» (Рис. 3.6.) в котором вам необходимо на выбор заполнить поля «Отложить на время», «Отложить на» или «Переместить в конец очереди». Отметьте либо оставьте пустым чек-бокс «Привязать к своему окну». При выборе поля «Отложить на время» укажите время (в минутах) необходимое клиенту для устранения причин препятствующих завершению обслуживания. При выборе поля «Отложить на» укажите на какое количество позиций в очереди будет отложен текущий клиент. При выборе поля «Переместить в конец очереди», клиент будет перемещен в конец очереди. Чек-бокс «Привязать к своему окну» активируйте в случае необходимости завершить обслуживание клиента именно в вашем окне (рабочем месте оператора). Завершите действие нажав на кнопку «Отложить клиента».

Отложить клиента

☒ Отложить на время  
0 минут

☐ Отложить на  
0 позиций в очереди

☐ Переместить в конец очереди

☐ Привязать к своему окну

Отложить клиента

Рис. 3.6.

Обратите внимание, что при активировании чек-бокса «Привязать к своему окну» клиент в дальнейшем может быть вызван только к тому оператору, который отложил его обслуживание.

После того как клиент был отложен, в разделе «Очередь» его статус будет отмечен как клиент «На паузе». После истечения времени, на которое был отложен клиент, он автоматически возвращается в очередь.

Вы (оператор) можете в любое время вернуть отложенного клиента из режима «Пауза» в очередь из интерфейса вкладки «Очередь» отметив его в таблице клиентов и нажав на кнопку Вернуть «Вернуть». При этом клиент попадет в очередь и будет обслужен в порядке, отображенном во вкладке «Очередь». Соответственно изменится и его статус с «На паузе» на «В очереди».

Вы (оператор) можете вызвать отложенного клиента во внеочередном порядке как из режима «Пауза» так и из режима «В очереди». Для этого отметьте его в таблице клиентов и нажмите на кнопку Вызвать «Вызвать» вкладки «Очередь» либо нажмите на кнопку

«Вызвать по номеру» вкладки «Управление». При нажатии система активирует окно «Карточка клиента:» (Рис. 3.7.) в котором отображена информация о клиенте. Подтвердите вызов клиента нажатием на кнопку «Вызвать к себе».

Рис. 3.7.


Обратите внимание:

- вызов отложенного клиента автоматически завершит обслуживание текущего клиента;
- после вызова к себе отложенного клиента, начните его обслуживание, нажав на кнопку «Клиент подошел».


#### 6.6. Как сбросить обслуживание клиента и начать обслуживание сброшенного клиента повторно?

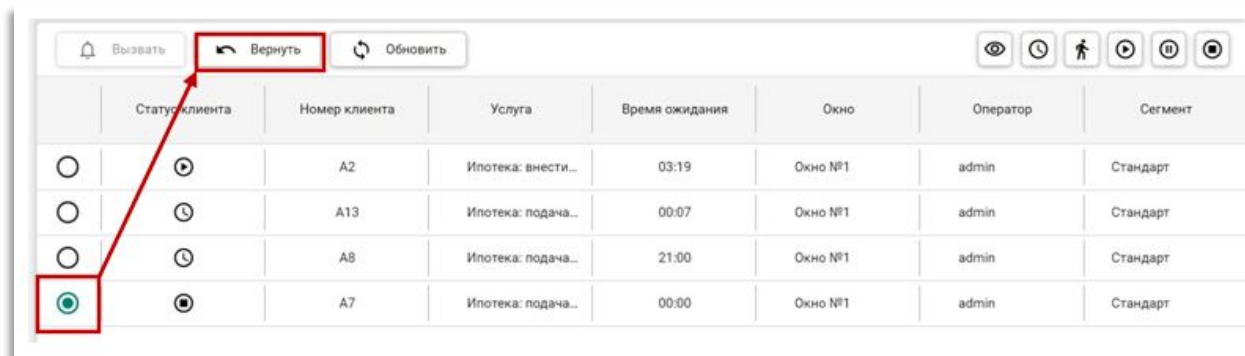
Начав обслуживание клиента, вы (оператор) при необходимости можете сбросить обслуживание, нажав на кнопку «Сбросить» вкладки «Управление». При этом клиент остается в очереди (ему присваивается статус «Сброшен») но он не может быть обслужен в порядке общей очереди. Система отображает таких клиентов в таблице раздела «Очередь» но они не подлежат автоматическому распределению к активным операторам отделения.

При нажатии на кнопку «Сбросить» вкладки «Управление» система предложит вам на выбор привязать клиента к своему окну либо не делать этого. Выбор «Привязать к своему окну» означает, что сброшенного клиента после устранения им причин такого сброса сможете обслужить только вы (оператор который осуществил сброс). В противном случае сброшенного клиента сможет обслужить любой оператор.

Вы (оператор) можете в любое время вернуть отложенного клиента из режима «Сброшен» в очередь из интерфейса вкладки «Очередь» отметив его в таблице клиентов и нажав на кнопку  **Вернуть** «Вернуть». При этом клиент попадет в очередь и будет обслужен в порядке, отображенном во вкладке «Очередь». Соответственно изменится и его статус с «Сброшен» на «В очереди».

Также вы (оператор) можете вызвать сброшенного клиента во внеочередном порядке.

Для этого отметьте его в таблице клиентов и нажмите на кнопку  **Вызвать** «Вызвать» вкладки «Очередь» либо нажмите на кнопку «Вызвать по номеру» вкладки «Управление». При нажатии система активирует окно «Карточка клиента:» (Рис. 3.8.) в котором отображена информация о клиенте. Подтвердите вызов сброшенного клиента нажатием на кнопку «Вызвать к себе».



	Статус клиента	Номер клиента	Услуга	Время ожидания	Окно	Оператор	Сегмент
<input type="radio"/>		A2	Ипотека: внести...	03:19	Окно №1	admin	Стандарт
<input type="radio"/>		A13	Ипотека: подача...	00:07	Окно №1	admin	Стандарт
<input type="radio"/>		A8	Ипотека: подача...	21:00	Окно №1	admin	Стандарт
<input checked="" type="radio"/>		A7	Ипотека: подача...	00:00	Окно №1	admin	Стандарт

Рис. 3.8.

Обратите внимание:

- вызов сброшенного клиента автоматически завершит обслуживание текущего клиента;
- после вызова к себе сброшенного клиента, начните его обслуживание, нажав на кнопку «Клиент подошел».

### 6.7. Как оператору зарегистрировать клиента «Специальная регистрация»?

В случае если вам (оператору) необходимо зарегистрировать клиента для последующего обслуживания, воспользуйтесь кнопкой «Специальная регистрация» во вкладке «Управление».

При нажатии на кнопку «Специальная регистрация» система активирует одноименное окно (Рис. 3.9.). Заполните поля «Метод авторизации», «Сегмент клиента», «Услуга», чек-бокс «С наивысшим приоритетом?». При выборе метода авторизации «Не идентифицирован» в поле «Сегмент клиента» выберите «Стандарт» или «VIP». При выборе метода авторизации «Банковская карта» поле «Сегмент клиента» измениться на поле «Номер карты» (укажите 16-значный номер карты). При выборе метода авторизации «Банковская карта» поле «Сегмент клиента» измениться на поле «Номер карты лояльности» (укажите номер карты лояльности). Из выпадающего списка поля «Услуга» выберите необходимую услугу, отметьте (оставьте пустым) чек-бокс «С наивысшим приоритетом?» и нажмите кнопку «Завершить».

Рис. 3.9.

Обратите внимание, что при выборе метода авторизации «Код предварительной записи» (Рис. 3.10.), поля «Сегмент клиента» и «Услуга» изменятся на поле «Код подтверждения» (укажите код предварительной записи). Подразумевается, что при оформлении предварительной записи клиент самостоятельно выбрал необходимую услугу и указал метод авторизации. Отметьте (оставьте пустым) чек-бокс «С наивысшим приоритетом?» и нажмите кнопку «Завершить».

Рис. 3.10.

После нажатия на кнопку «Зарегистрировать» на экране отобразится номер талона зарегистрированного клиента, во вкладке «Очередь» отобразится запись о новом клиенте.

### 6.8. В каких случаях необходим вызов клиента по номеру талона?

Для возобновления обслуживания сброшенных и отложенных клиентов во вкладке «Управление» предусмотрена кнопка «Вызов по номеру» (Рис. 3.11.). Под номером подразумевается номер присвоенный клиенту при регистрации на услугу.

Рис. 3.11.

Для того чтобы вызвать клиента по номеру, вам (оператору) необходимо нажать на кнопку «Вызов по номеру» во вкладке «Управление». При нажатии система перейдет в раздел «Очередь». Выберите из списка нужного клиента по номеру и нажмите на кнопку Вызвать «Вызвать» (Рис. 3.12.).

	Статус клиента	Номер клиента	Услуга	Время ожидания	Окно	Оператор	Сегмент
		A003	Пополнение счёта д...	00:00:00			VIP
		A001	Пополнение счёта д...	00:00:00	Рабочее место 1	Admin_Otd_№1	Стандарт
		A002	Пополнение счёта д...	00:00:00	Рабочее место 1	Admin_Otd_№1	Стандарт

Рис. 3.12.

В открывшемся окне «Карточка клиента:» (Рис. 3.8.) отображена информация о клиенте, подтвердите вызов выбранного клиента нажатием на кнопку «Вызвать к себе». В результате, произойдет вызов клиента, система откроет вкладку «управление». Начните обслуживать клиента, нажав на кнопку «Клиент подошел» (Рис. 3.13.).

Рис. 3.13.

### 6.9. Пост обработка документов клиента. Завершаем обслуживание правильно.

Во время обслуживания у вас может возникнуть необходимость работы с документами клиента: заверить копии, отсканировать, передать для проверки руководителю. Фактически услуга клиенту уже оказана, но требуется совершить определенные технические манипуляции с документами. Для таких случаев в системе предусмотрена специальная кнопка «Пост-обработка». Нажатие на кнопку делает неактивным меню вкладки «Управление», активной остается кнопка «Пост-обработка». После нажатия она окрашена в зеленый цвет, шкала «Время обслуживания клиента» активна отсчет времени обслуживания продолжается.

Когда вы (оператор) завершите обработку документов клиента, нажмите повторно на кнопку «Пост-обработка». Обслуживание клиента завершится автоматически, на ваше рабочее место системой будет вызван новый клиент из очереди.

Обратите внимание, если центральным администратором СУО Q5 WEB в настройках системы включен параметр «Включать пост-обработку в длительность обслуживания клиента», то время, затраченное на пост-обработку клиента, войдет в длительность обслуживания клиента. Если параметр выключен, то при нажатии на кнопку «Пост-обработка» время обслуживания клиента остановится и не будет учтено в общую длительность обслуживания клиента.

Схематично алгоритм работы системы после нажатия кнопки «Пост-обработка» выглядит так (Рис. 3.14.):

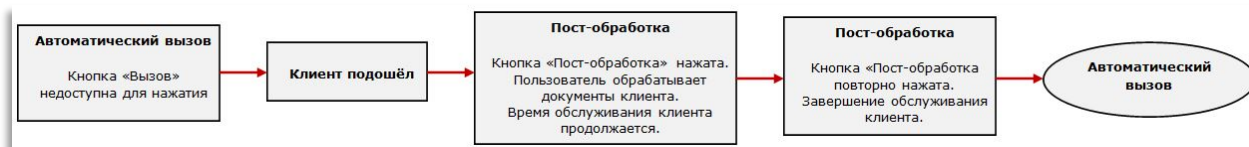


Рис. 3.14.

### 6.10. Для чего нужна функция «Пауза»?

Функция «Пауза» позволяет вам (оператору) совершить длительные бизнес процедуры



обслуживания клиента, которые не требуют его личного присутствия в момент их совершения (подготовка и проверка документов, распечатывание и копирование, согласование и тд.). Клиент остается в очереди и может ожидать завершения вашей (оператора) работы в комфортных условиях. Когда длительные бизнес процедуры завершены, повторное нажатие на кнопку «Пауза» возвращает клиента для завершения обслуживания по услуге.

Схематично алгоритм работы системы после нажатия кнопки «Пауза» выглядит так (Рис. 3.15.):



Рис. 3.15.

#### 6.11. Уход оператора на Перерыв.

Для выхода на перерыв во вкладке «Управление» системы предусмотрена кнопка «Перерыв». При нажатии на кнопку система сформирует следующее предупреждение (Рис. 3.16.):

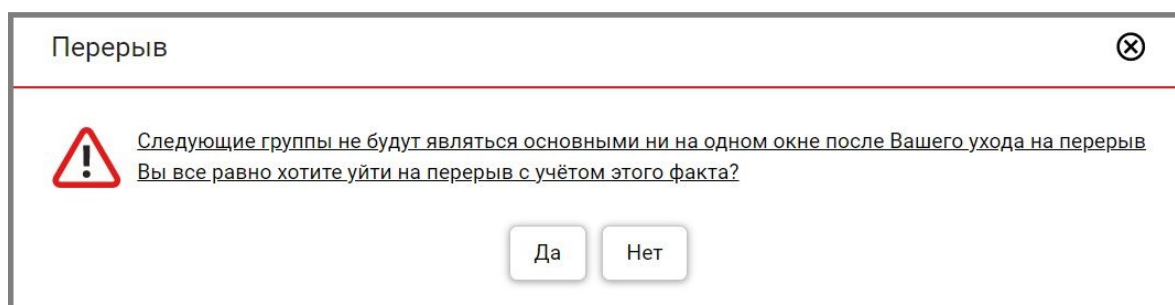


Рис. 3.16.

Подтвердите уход на перерыв, нажав на кнопку «Да». Затем в новом окне «Перерыв» укажите причину перерыва (Рис. 3.17.). Подтвердите действие, нажав на кнопку «Уйти на перерыв?».

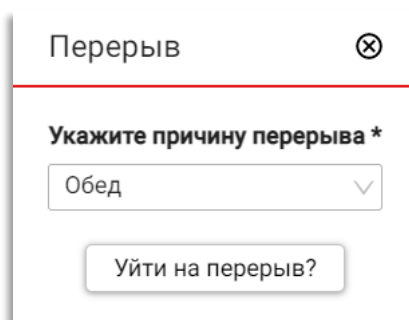


Рис. 3.17.

Настройка списка причин перерыва осуществляется центральным администратором в настройках СУО Q5 WEB с помощью параметра «Доступная для выбора причина перерыва». Помимо значений параметра по умолчанию: «Обед», «Перекур», «Туалет» - могут быть добавлены (удалены текущие) и другие значения.

После нажатия на кнопку «Перерыв», в рабочей области вкладки «Управление» появится красная шкала с отсчетом времени перерыва. Раздел «Управление» не будет доступен оператору для работы. Однако раздел «Очередь» будет доступен для просмотра. Для завершения перерыва нажмите на кнопку «Закончить перерыв» (Рис. 3.18.).

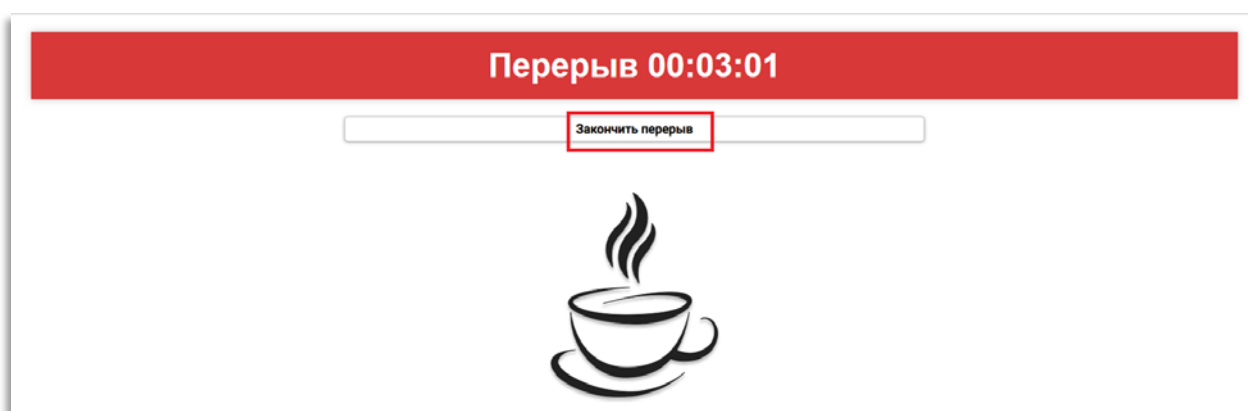


Рис. 3.18.

## 7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

## 8. ДЛЯ ЗАМЕТОК