



АО
«Россельхозбанк»

**Памятка по работе СУО для ро
Администратор смены
Модуль Администратора**



Июль 2018 г.

Файл Смена Объекты Операции Схемы Справочники Помощь

Схема диспетчеризации: Зелёная 0 0 0 0 мин. Всего 0

Пользователи Устройства Клиенты Мониторинг Журнал Журнал работы пользователей

Номер чека	Окно	Услуга	Сегмент	Категория	Группа	Время регистрации	Факт. время ожидания	Навед. время (мин.)	Макс. допустимое время
K001		Клиент_Подать заявку на кредит	По умолчанию	По умолчанию	Подать заявку на кредит	15:30:26	00:00:11	0	01:00:00

Открытие смены

Регистрация клиента в очереди

Управление клиентами

Настройка календаря офиса


Настройка схемы диспетчеризации

Мониторинг очереди


Работа с карточкой клиента

Для работников, с ролью «Администратор смены»: Смена открывается ежедневно перед началом рабочего дня.

Порядок открытия смены (ежедневно):

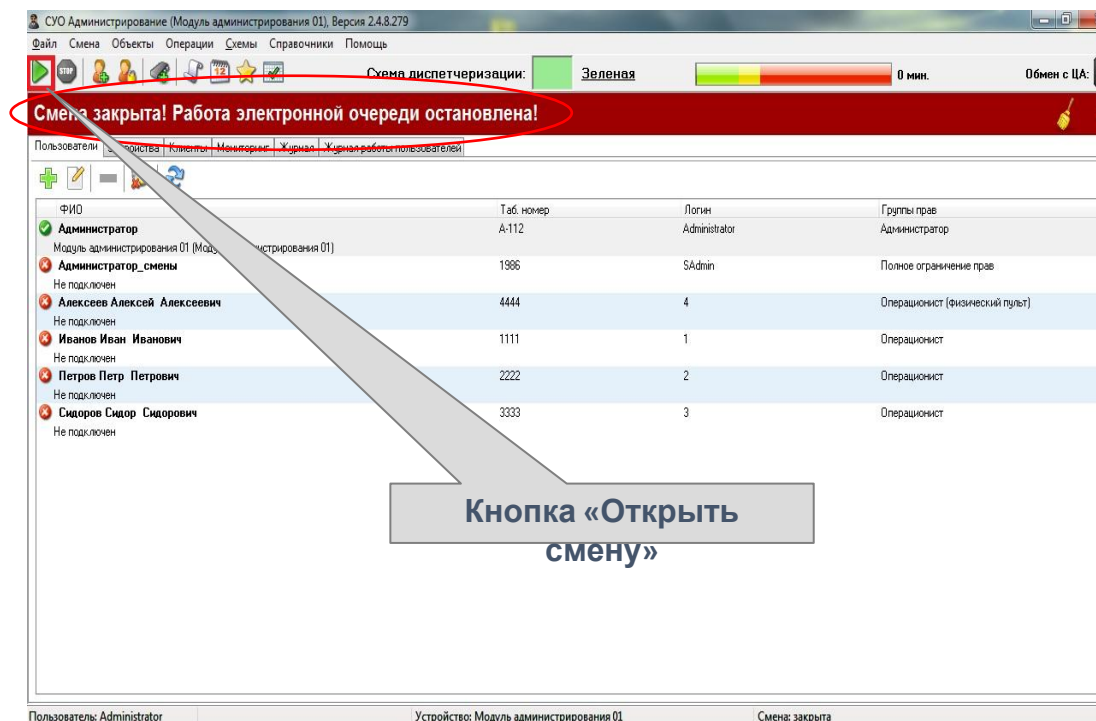
- Запустить модуль администрирования «СУО Администрирование» **ЯРЛЫК**
- Нажать кнопку «Открыть смену»  (см. скриншот)

С этого момента Регистратор СУО может выдавать талоны и ставить клиентов в очередь.

 **ВАЖНО:** Без ежедневного открытия смены работа электронной очереди будет остановлена (регистратор не выдает талоны, Клиенты не обслуживаются).

Открытие смены позволяет:

1. Ежедневно нумеровать талоны электронной очереди начиная с первого;
2. Своевременно и централизованно получать последние обновления системы;
3. Повысить управляемость в работе с электронной очередью.



Настройка схемы диспетчеризации: привязка операций к окнам.

Настройка приоритетов | Настройка услуг пользователей

Схема: Зелёная | Фильтр по услугам: <Без фильтра>

Группа	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
Целевые кредиты	✗	✗	✗	✗	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 2	✗
Инкассация	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Кассовые услуги (основная группа)	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Кассовые услуги (2-я группа)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Кассовые услуги (3-я группа)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Платежи наличными через кассу	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Переводы MoneyTrans	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓ 1	✓ 1	✗	✗	✗
Кассовые операции по вкладам и счетам	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Аккредитивы	✗	✗	✗	✗	✓ 2	✓ 2	✗	✗	✗	✗	✗
Обслуживание кредитов	✗	✗	✗	✗	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 2	✗
Банковские карты (обслуживание)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✗

Список операций

Сегмент	Категория
Общий	A
Общий	A
Общий	A
Общий	A

Групповое изменение приоритета | Сохранить | Отмена

Для настройки схемы диспетчеризации необходимо:

1. Снять все **фильтры по группам операций**
2. Последовательно, кликнув на каждую **группу операций** настроить **приоритет** для каждого окна.
3. На вкладке «Настройка услуг пользователей» с помощью кнопки «Групповое изменение приоритета» перевести все группы услуг по всем пользователям в положение «On»
4. Сохранить изменения

✗ нет обслуживания
 1 основное окно для операций группы
 2 дополнительное окно (подключается к обслуживанию когда все основные окна заняты)

Настройка схемы диспетчеризации: настройка перенаправления в кассовые окна

Важно!! При настройке необходимо обратить внимание на группы операций вида «Кассовые услуги (..)» которые содержат скрытые услуги вида «!!! Касса ...».

Они служат для перенаправления клиентов от операционистов в кассовые окна.

В общем случае для перевода клиентов в кассовые окна необходимо направить на все кассовые окна группу операций «Кассовые услуги (основная группа)», настроенной на работу со всеми кассовыми окнами (пример настройки на приведённом выше рисунке, где кассовыми окнами являются окна 01-04).

Если в офисе несколько кассовых хранилищ, например, дневное и вечернее - то группа операций «Кассовые услуги (основная группа)» настраивается на окна дневного хранилища, а «Кассовые услуги (2-я группа)» - на окна вечернего. Операционист, при переводе клиента будет выбирать соответствующую операцию для перевода, в зависимости от указанного им корреспондирующего счета кассы в приходном/расходном ордере.

Если офис оборудован пневмо-почтой, то каждая группа операций вида «Кассовые услуги (основная группа)» настраивается на определённое кассовое окно, а передача операционистом документов в кассу по пневмо-почте сопровождается указанием номера талона клиента. Кассир, при извлечении капсулы с документами видит указанный в ней номер талона клиента и приглашает его на обслуживание кнопкой «Вызов по номеру».

Настройка схемы диспетчеризации: неиспользуемые группы операций

Если какая-либо группа операций не настроена ни на одно окно, то строка с этой группой подсвечивается в схеме диспетчеризации красным цветом. Ни одна из операций включенных в эту группу не будет отображаться на регистраторе услуг. Получение талона клиентами по операциям из этой группы исключается. На рисунке приведена неиспользуемая в конкретном офисе группа операций «Переводы MoneyTrans», содержащая операции: Переводы «Western Union» и Переводы «ЮНИСТРИМ».

Переводы MoneyTrans	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Кассовые операции по вкладам и счетам	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✗	✗	✗
Аккредитивы	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✗	✗	✗	✗
Обслуживание кредитов	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✗	✗	✗
Банковские карты (обслуживание)	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✔ 1	✗	✗	✗
Список операций									
4.4 Переводы «Western Union»									
4.5 Переводы "ЮНИСТРИМ"									

На вкладке «Клиенты» выбираем клиента и открываем его карточку. Можно изменить операцию, поставить наивысший приоритет или назначить на определенный номер окна.

Карточка клиента

Клиент

K003 - Ожидает

Данные клиента

ФИО:
Операция: Клиент_Подать заявку на кредит
Время ожидания: 01:45:13

Новая операция: Клиент_Обмен валюты

Направить на стойку:

Причина перевода:

Приоритет

С наивысшим приоритетом (в начало очереди)
 В конец очереди
 С текущим временем ожидания

Вернуть в очередь

Сохранить Отмена

Изменение операции

Выбор определенного
окна

Выбор приоритета

Возврат в очередь (для клиентов
в статусе «Отложен» или
«Сброшен»)

**Внимание! Во время обслуживания
клиента - карточка для
редактирования недоступна!!!**

Настройка календаря работы офиса. Настройка календаря влияет на работу предварительной регистрации (через сайт, КЦ, регистратор услуг)

День недели	Раб. день	Время начала работы	Время окончания работы
понедельник	<input checked="" type="checkbox"/>	09:00:00	21:00:00
вторник	<input checked="" type="checkbox"/>	09:00:00	21:00:00
среда	<input checked="" type="checkbox"/>	09:00:00	21:00:00
четверг	<input checked="" type="checkbox"/>	09:00:00	21:00:00
пятница	<input checked="" type="checkbox"/>	09:00:00	21:00:00
суббота	<input checked="" type="checkbox"/>	10:00:00	18:00:00
воскресенье	<input checked="" type="checkbox"/>	10:00:00	18:00:00

Специальная регистрация позволяет администратору производить регистрацию клиентов без печати талона на регистраторе услуг. При регистрации необходимо выбрать наименование операции, при необходимости присвоить наивысший приоритет, установив галку и сообщить клиенту номер талона отображённый после этого на экране.

Специальная регистрация

Новая операция: Клиент_Подать заявку на кредит

Тип авторизации: Не идентифицирован

С наивысшим приоритетом

Регистрация Отмена