

# Пульт оператора

Пульт оператора — приложение, с помощью которого оператор может пригласить и обслужить посетителей. В этом разделе описана работа оператора. Инструкции по настройке можно посмотреть в разделе настроек, выбрав ["Пульты оператора"](#)

## Авторизация

ENTER

Окно 2



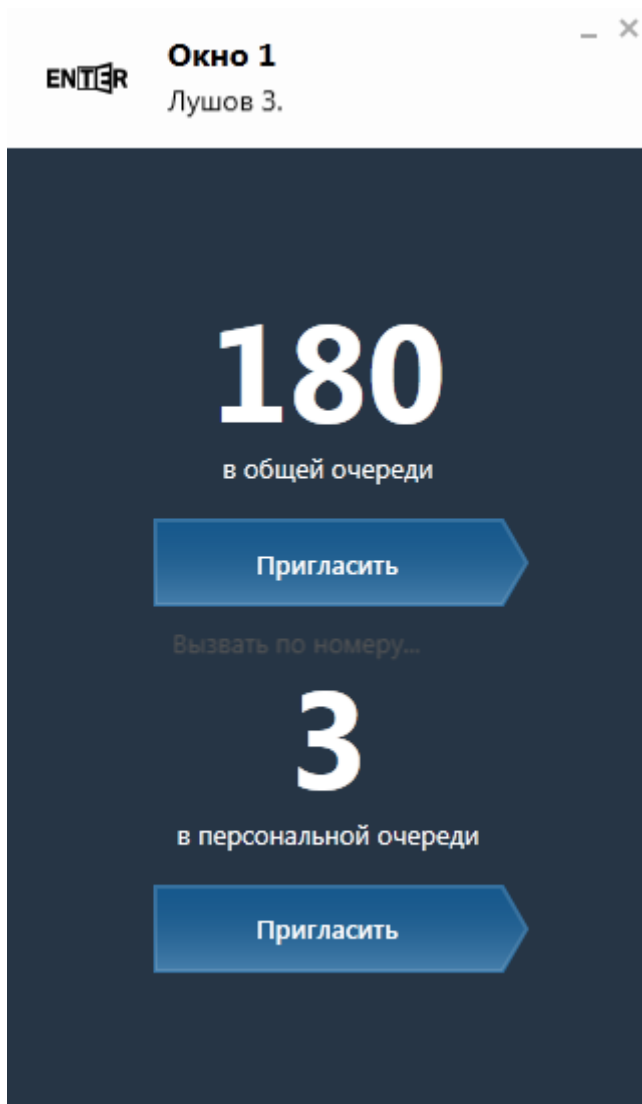
## Вход в систему

Имя пользователя

Пароль

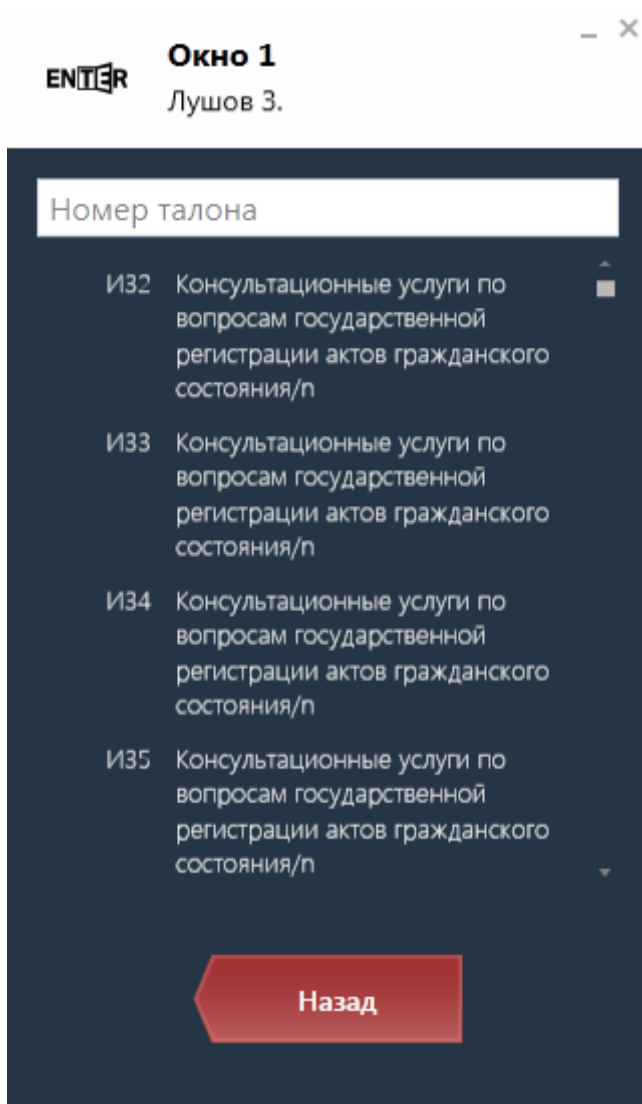
Вход

Для начала работы оператору необходимо авторизоваться в пульте оператора. Для этого требуется ввести логин и пароль на форме авторизации и нажать кнопку "Вход". После этого пользователь попадает на главный экран пульта оператора, где он может приглашать посетителей из общей или персональной очереди, а также видеть их количество.



### Приглашение посетителя.

При нажатии на верхнюю кнопку "Пригласить" (общая очередь) происходит вызов посетителя из общей очереди. Если для пульта оператора включена опция ["Вызов по услуге в талоне"](#), то под кнопкой "Пригласить" будет надпись "Вызвать по номеру...". При нажатии на нее оператор увидит экран со списком талонов в очереди и строкой поиска по талонам. Если нажать на номер талона, то произойдет вызов посетителя.



При нажатии на нижнюю кнопку пригласить (персональная очередь) оператор увидит список талонов персональной очереди. На этом экране оператору необходимо выбрать талон, по которому он будет обслуживать посетителя и нажать на его название, при этом произойдет вызов посетителя.



**Окно 2**  
Лушов 3.



## Персональная очередь

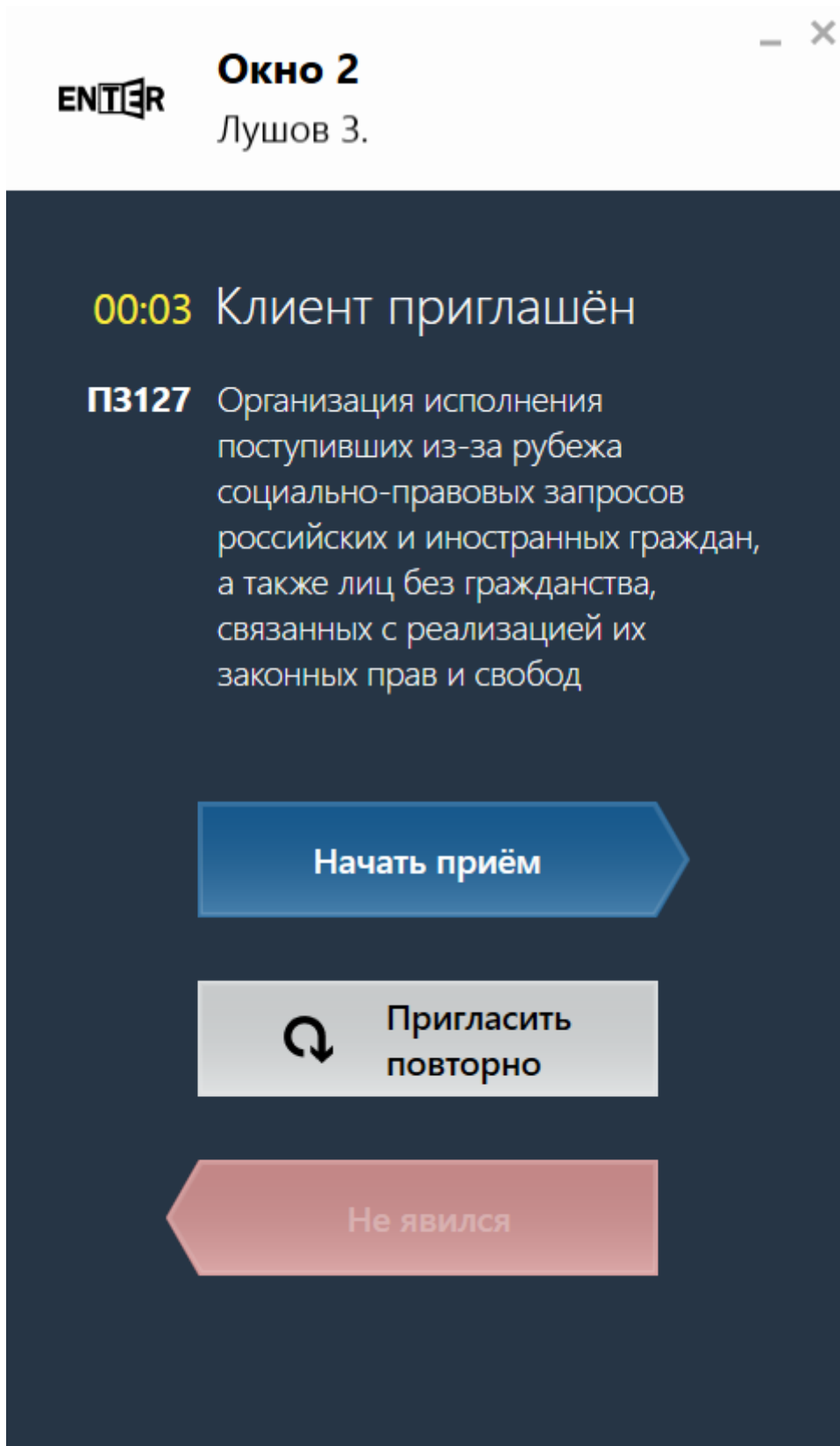
- 08:45** М3  
Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия
- 10:45** М2  
Выдача разрешений на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия

Отмена

После вызова посетителя оператор увидит экран ожидания посетителя, на котором отображаются:

- Время с момента вызова посетителя
- Номер талона вызванного посетителя
- Название [услуги](#), по которой будет произведено обслуживание

- 3 кнопки: "Начать прием", "Пригласить повторно" и "Не явился"



Если посетитель не подходит к оператору, можно нажать кнопку "Пригласить повторно", в этом случае все системы уведомления продублируют приглашение. Нажимать кнопку "Пригласить повторно" можно не чаще, чем раз в 3 секунды. Если посетитель не подходит долгое время, следует нажать кнопку "Не явился". Для посетителя в очереди эта кнопка становится активной через 30 секунд с момента приглашения, для посетителя по

предварительной записи - через 30 секунд со времени записи, если посетителя приглашают заранее. При нажатии кнопки "Начать приём" оператор начинает обслуживание посетителя.

## Обслуживание посетителя

На этом экране оператор видит:

- Отсчет времени в обратном порядке, где за стартовое время берется нормативное время обслуживания по [услуге](#)
- Номер талона обслуживаемого посетителя
- Название [услуги](#), по которой совершается обслуживание
- 3 кнопки: "Закончить приём", "Переадресовать" и "Отложить прием"



Окно 2

Лушов 3.

14:56 Приём начат

**П3127** Организация исполнения поступивших из-за рубежа социально-правовых запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод

**Закончить приём**

Переадресовать

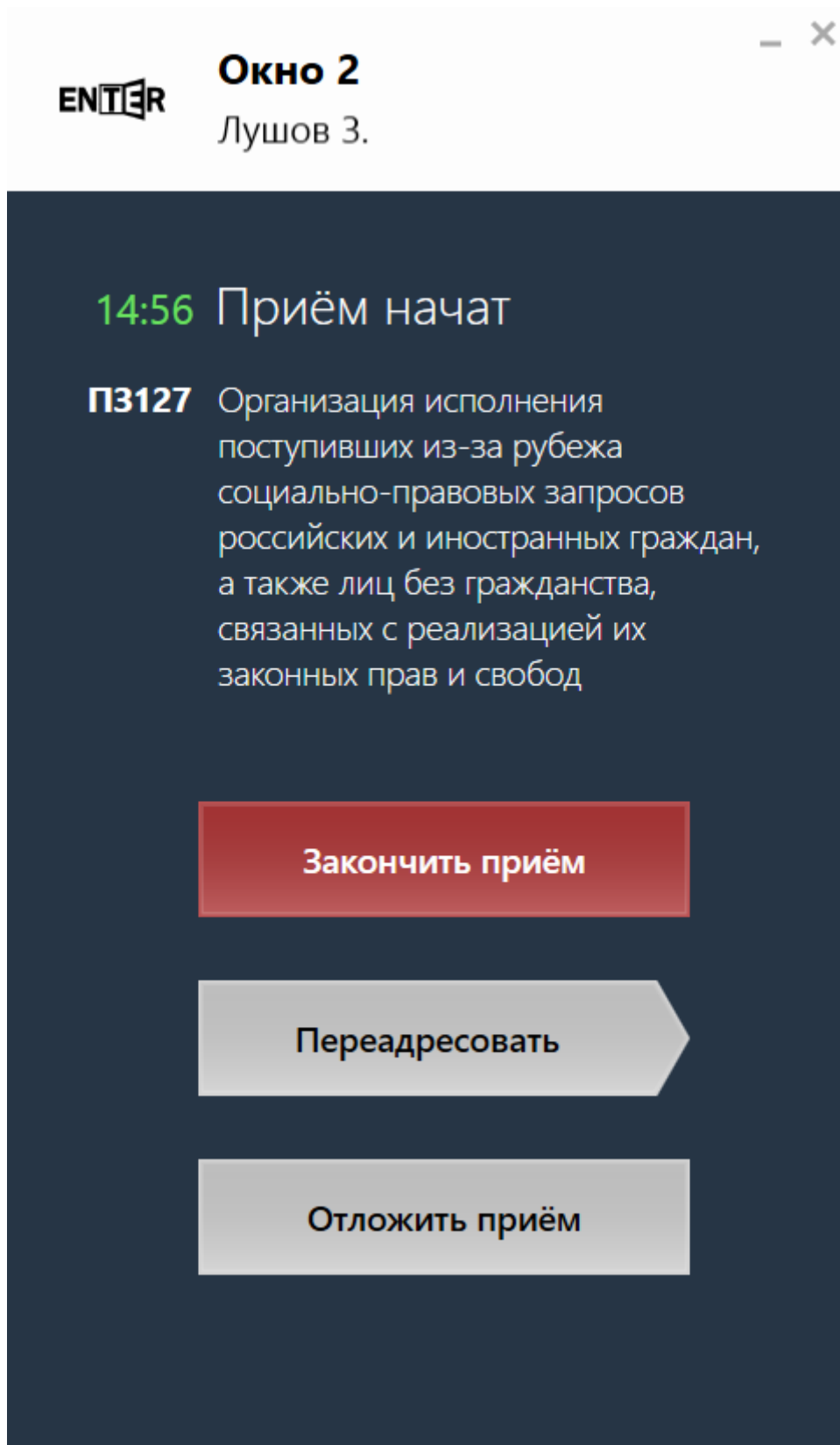
Отложить приём

Когда оператор закончит обслуживание посетителя, необходимо нажать кнопку "Закончить приём". Если возникает необходимость по каким-то причинам отложить прием посетителя, можно нажать кнопку "Отложить приём", при этом талон попадает в персональную очередь оператора, а оператор освобождается и может пригласить следующего посетителя. Для перенаправления посетителя на другую услугу, к другому оператору или в другое окно оператору необходимо нажать кнопку "Переадресовать".



## Перенаправление посетителя в другое окно/к другому оператору/на другую услугу

В случае необходимости оператор может перенаправить посетителя в другоме окно/к другому оператору или назначить ему другую услугу. Сделать это можно с экрана обслуживания посетителя, нажав кнопку "Переадресовать".



После нажатия кнопки "Переадресовать" оператор попадает на экран перенаправления.

ENTER

Окно 2  
Лушов З.



## Перенаправление

На услугу

К оператору

На рабочее место

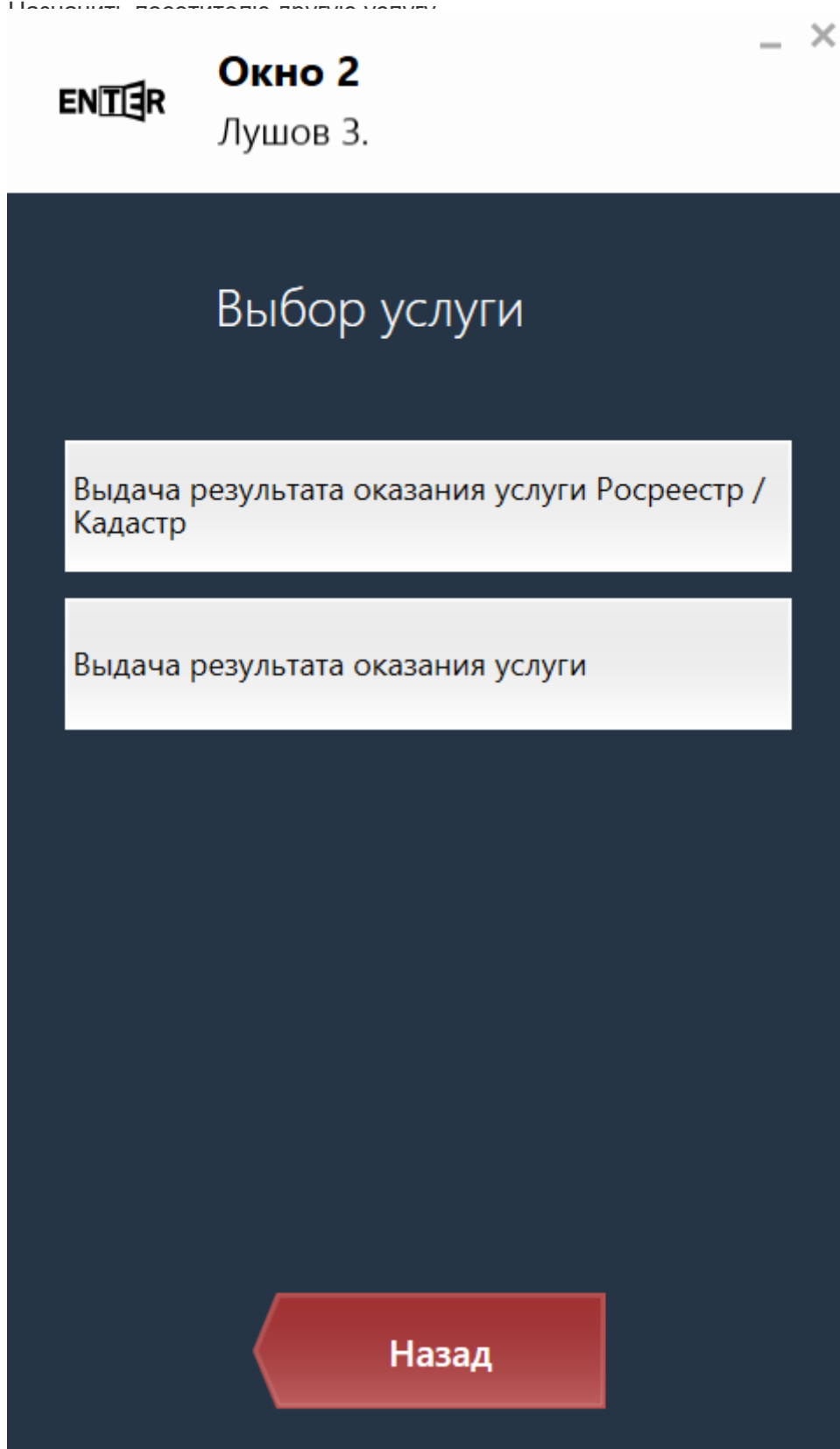
С возвратом

Отмена

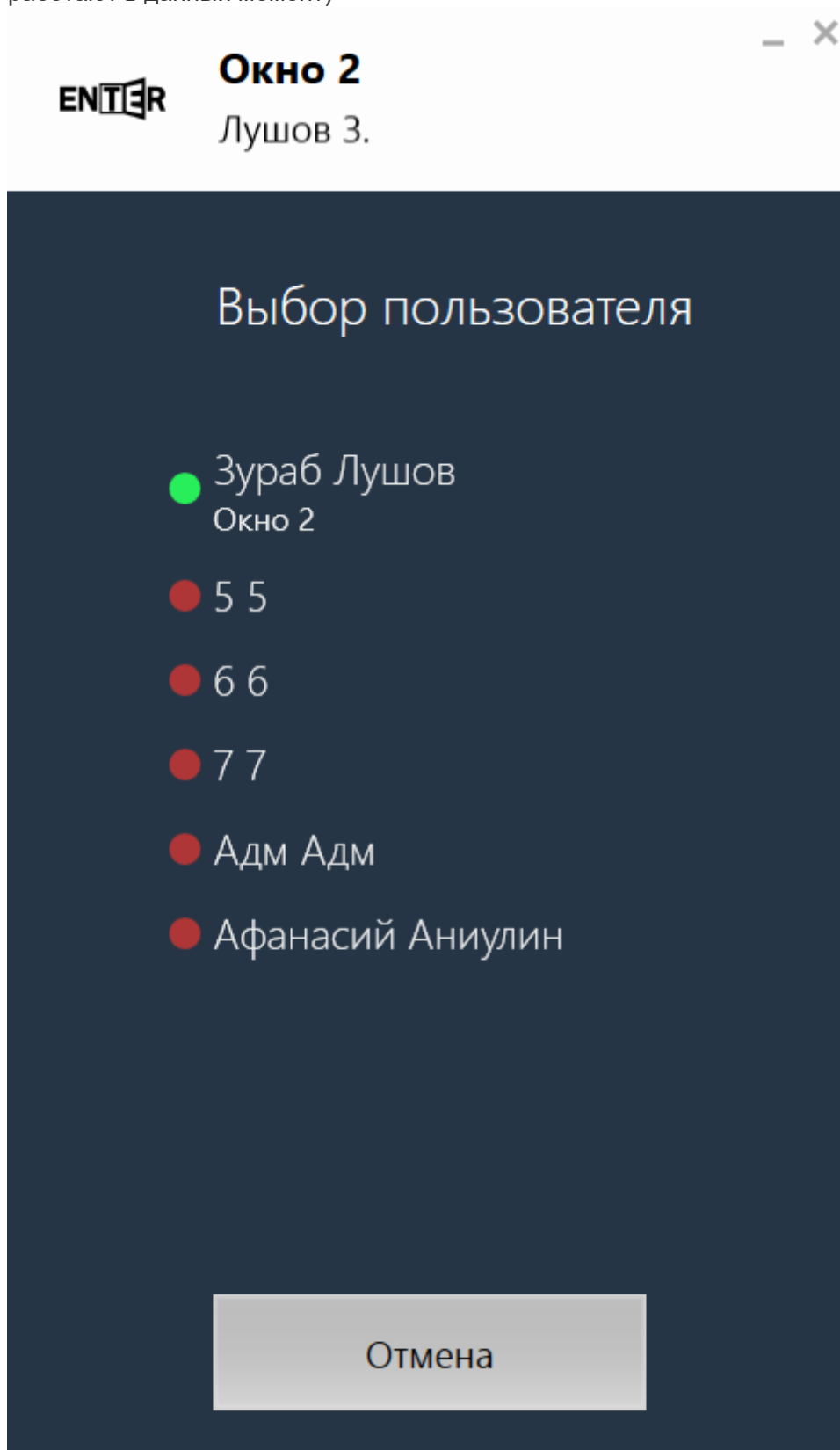
Выполнить  
переадресацию

На этом экране оператору доступны следующие возможности:

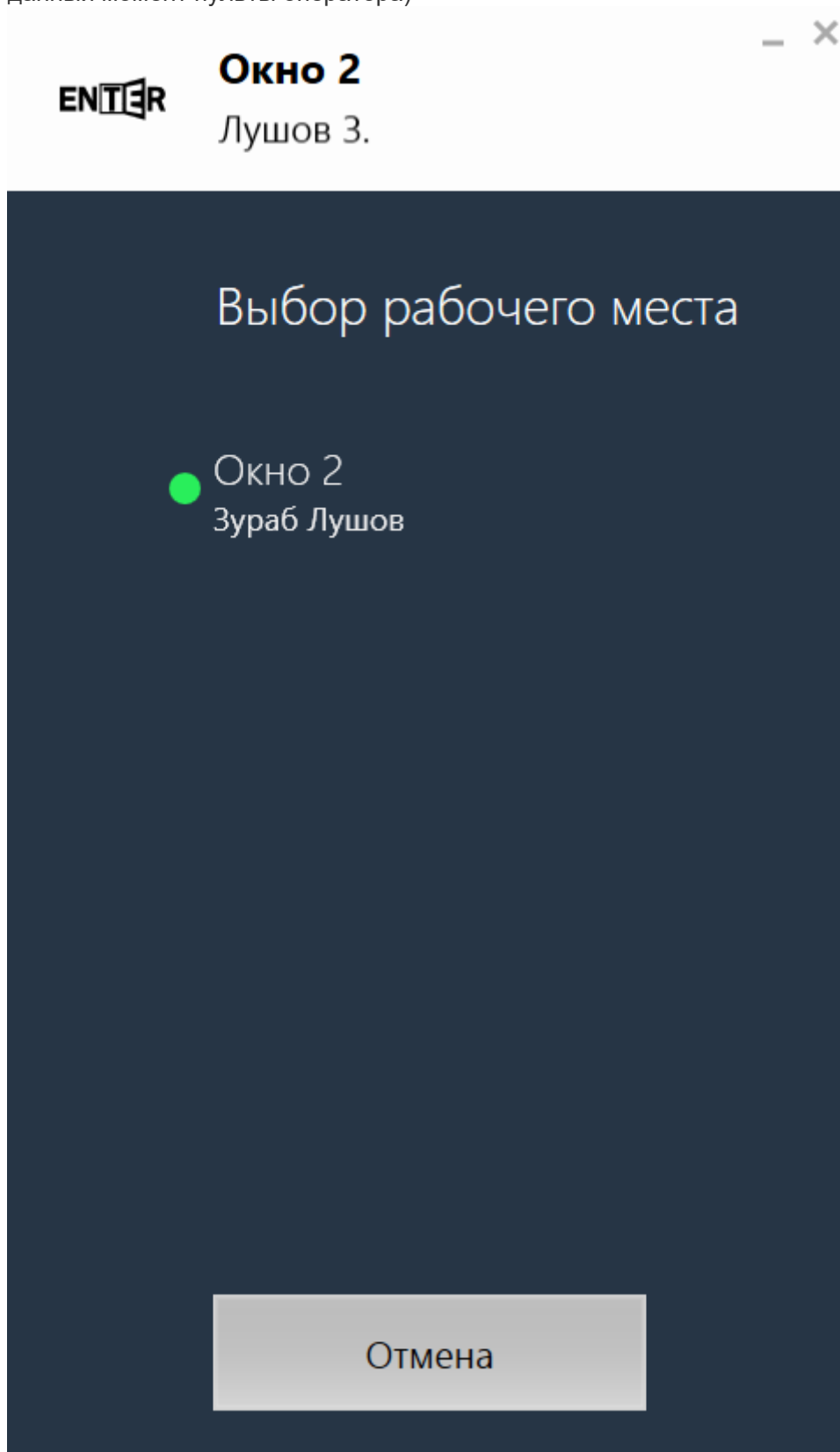
- Меню «Выбор услуги»



- Перенаправить посетителя к другому оператору (здесь видно, какие операторы работают в данный момент)



- Перенаправить посетителя к другому окну (здесь отображаются только работающие в данный момент пульты оператора)



Если оператору надо, чтобы посетитель вернулся к нему после совершения всех операций, то необходимо поставить галочку "С возвратом".

ENTER

Окно 2

Лушов З.

## Перенаправление

На услугу

Выдача результата оказания услуги

К оператору

Афанасий Аниулин

На рабочее место

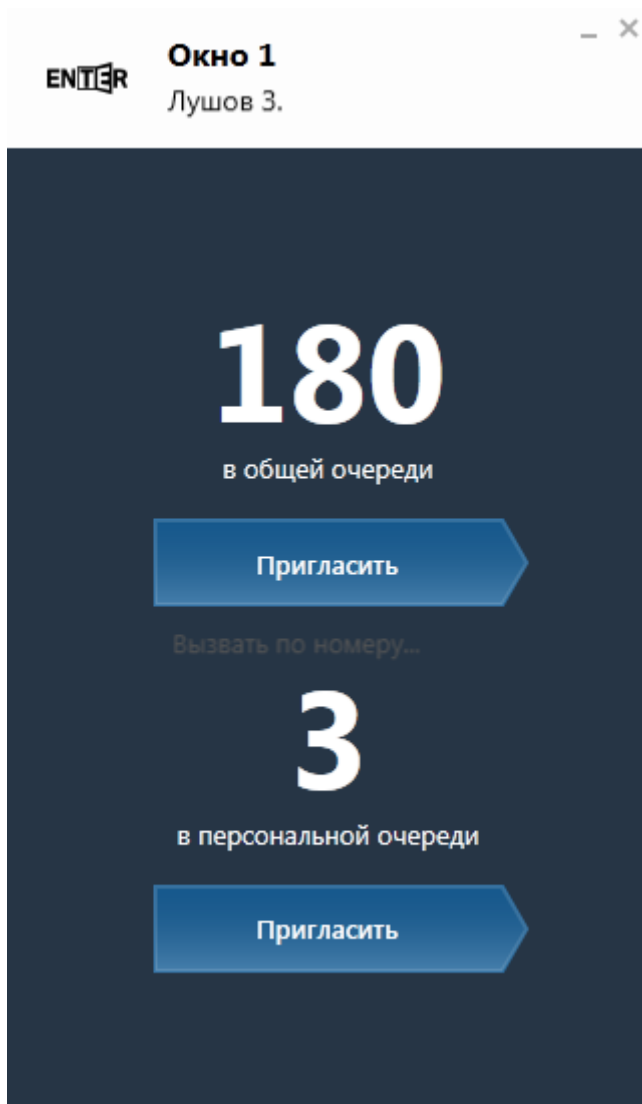
Окно 2

С возвратом

Отмена

Выполнить  
переадресацию

После того, как оператор нажмет кнопку "Выполнить переадресацию" он попадет на главный экран.



## Выход из системы и перерыв

Если оператор не ожидает и не обслуживает посетителя (т.е. находится на главном экране приложения), он может выйти из системы или взять перерыв. Для этого надо нажать на фамилию пользователя в верхней части приложения. После этого пользователь попадет на следующий экран:

ENTER

Окно 2  
Лушов З.



## Выход из системы

Перерыв

Выход

Отмена

Для того, чтобы вернуться с работы после перерыва, оператору необходимо ввести свой пароль и нажать кнопку "Продолжить работу". С экрана перерыва можно выйти из системы, нажав кнопку "Выход".



ENTER

Окно 2  
Лушов З.



Перерыв

Введите пароль

Продолжить  
работу

Выход