

**Устройство для автоматизации переговорных пунктов
АПП РИНО
(Windows)**

Инструкция оператора
5295 - 002 - 35939535 - 98ИО

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ.....	3
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	3
3 РАБОТА ПО АВТОМАТИКЕ (АВАНСОВАЯ СИСТЕМА).....	3
3.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ.....	3
3.2. ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА.....	4
4 РАБОТА ПО ЗАКАЗУ.....	5
4.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ.....	5
4.2. ОПИСАНИЕ ПУНКТОВ ГЛАВНОГО МЕНЮ «ЗАКАЗ».....	7
4.2.1. «ЗАКАЗ»/«ОФОРМИТЬ НОВЫЙ».....	7
4.2.2. «ЗАКАЗ»/«ПЕРЕОФОРМИТЬ».....	8
4.2.3. «ЗАКАЗ»/«ПРОСМОТР ЗАКАЗОВ».....	9
4.2.4. «ЗАКАЗ»/«РАССЧИТАТЬ ЗАКАЗ».....	9
4.2.5. «ЗАКАЗ»/«СНЯТЬ ЗАКАЗ».....	9
4.2.6. «ЗАКАЗ»/«ПЕРЕДАТЬ».....	9
5 ПОВТОР СЧЕТА.....	9
6 СНЯТИЕ ИТОГА СМЕНЫ, ДНЯ И ИХ ПОВТОР.....	10
6.1. СНЯТИЕ ИТОГА СМЕНЫ.....	10
6.2. СНЯТИЕ ИТОГА ДНЯ.....	11
6.3. ПОЛУЧЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ О НАРАБОТКЕ ЗА СМЕНУ И ДЕНЬ.....	11
6.4. ПОВТОР ИТОГОВ СМЕНЫ И ДНЯ.....	11
7 СПРАВКА ПО КОДАМ ГОРОДОВ.....	11
8 ТАЛОННАЯ СИСТЕМА.....	12
8.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ.....	12
8.2. АЛГОРИТМ РАБОТЫ.....	12
8.3. ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА ПРИ РАБОТЕ С ТАЛОНАМИ.....	12
9 ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ.....	13
10 ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В СЛУЧАЕ ВРЕМЕННОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ПИТАНИЯ.....	13
11 ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА В СЛУЧАЕ ВРЕМЕННОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ПИТАНИЯ.....	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ГРАФИЧЕСКОЕ ОТОБРАЖЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ АБОНЕНТА.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТА ТАЛОННОЙ СИСТЕМЫ.....	15

1 ВВЕДЕНИЕ

«АПП-РИНО» - это Устройство для автоматизации переговорных пунктов, которое позволяет осуществлять контроль, учет и тарификацию городских, междугородных, международных, автоматических и заказных телефонных переговоров.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1. Включение принтера. Перед включением принтера оператору необходимо проверить наличие бумаги и кассеты с лентой и правильность их положения. После включения печатающего устройства происходит так называемое позиционирование печатающей головки - начальная установка и должен включиться индикатор **ON LINE** на панели управления, это значит, что принтер готов к работе.

2.2. Загрузка ОС «Windows NT». Несколько минут после включения питания программа загружается в память компьютера. Первой на экране появится заставка операционной системы **Windows NT**, затем откроется окно, в котором будет сообщение **“Press Ctrl+Alt+Delete to log on”**. Нажмите на указанные клавиши. Далее будет открыто окно для ввода пароля пользователя компьютера.

2.3. Включение фискального регистратора (кассового аппарата). В этот момент (до ввода пароля) необходимо включить кассовый аппарат. Перед включением кассового аппарата оператору необходимо проверить наличие кассовой ленты. После включения на итоговой ленте печатается информация о включении машины и на дисплее кассы (слева) появляется сообщение "ОП". После этого касса готова к работе.

2.4. Загрузка программы «АПП для Windows». Затем на экране монитора появится окно, в которое необходимо будет внести следующие данные: - имя оператора; - сумму в кассе. После ввода имени оператора и нажатия «ОК» может быть запрошен пароль для входа в систему. Оператор должен ввести свой пароль, после чего ему будет разрешена дальнейшая работа с программой. Пароль может и не запрашиваться, если программа настроена для работы без паролей. Для подтверждения введенных данных оператор должен нажать на кнопку **“ОК”**. При вводе пароля кнопка **«ОК»** недоступна до тех пор, пока не будет введен верный пароль.

Если запуск программы прошел нормально, то после нажатия на кнопку **“ОК”** на принтер выдается информация «Начало работы» с указанием текущего времени. **Обратите внимание на корректность даты и времени!** В случае ошибки обратитесь к техническому персоналу для того, чтобы он произвел установку времени. После этого Вы приступаете к работе в АПП.

3 РАБОТА ПО АВТОМАТИКЕ (АВАНСОВАЯ СИСТЕМА)

3.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

3.1.1. Клиент переговорного пункта, заплатив задаток («аванс»), получает в свое распоряжение переговорную кабину, из которой может совершать городские, междугородные и международные разговоры¹. (В каждой кабине перед клиентом должны быть вывешены Правила пользования кабиной.)

3.1.2. Оператор переговорного пункта, получив от очередного клиента аванс, заносит соответствующую информацию в компьютер и включает связь с АТС в одной из свободных кабин («открывает кабину по авансу» п.3.2.1).

3.1.3. После этого Система АПП отслеживает действия клиента, отображая соответствующую информацию на экране компьютера (внутри области, отведенной для изображения данной кабины):

- клиент снял трубку – появляется надпись «Снята»;
- клиент набрал цифру – появляется изображение цифры;
- клиент набрал комбинацию цифр, однозначно определяющую величину тарифа – появляется сумма тарифа.

¹ Исключить возможность городских разговоров можно, запретив в настройках кабин в качестве первой цифры набора все цифры, кроме «8» (см. Инструкцию администратора (ИА), п. 4.2.14). Исключить возможность международных разговоров можно, убрав строку «810» из «Таблицы Мини-АТС» (см. ИА, п.4.3).

3.1.4. После того, как клиент осуществил дозвон и произошло соединение, клиент может слышать голос удаленного абонента, однако его собственный микрофон заблокирован². Такая односторонняя связь может продолжаться в течение времени, заданного параметром «Время ожидания «3»» (см. ИА, п. 4.5.2)³, после чего производится сброс линии. Будучи неудовлетворенным слышимостью удаленного абонента, клиент может разорвать связь без каких-либо финансовых потерь для себя, и затем возобновить попытки набора номера.

3.1.5. Если же клиент удовлетворен слышимостью удаленного абонента, он подает Системе сигнал подтверждения начала разговора нажатием кнопки «Ответ» или донбором цифры. По этому сигналу Система разблокирует микрофон клиента и начинает отсчет времени разговора, однако клиент в течение некоторого времени⁴ может разорвать связь без финансовых потерь для себя, если поймет, что его голос плохо слышен удаленному абоненту. По истечении «льготного времени» Система начинает тарификацию разговора⁵.

3.1.6. За 10 сек до окончания каждой следующей минуты клиент слышит в трубке предупреждающий тональный сигнал⁶.

3.1.7. В любой момент клиент может попросить добавить к авансу произвольную сумму (см. п. 3.2.4).

3.1.8. По желанию клиента, ему может быть предоставлена другая кабина (см. п. 3.2.5).

3.1.9. **Отключение телефонного аппарата в кабине** происходит в следующих ситуациях:

- закрытие кабины оператором (происходит при расчете с клиентом (см. п. 3.2.6, 4.2.4)), - отключении сети 220В (устройство полностью отключается, происходит автоматическое разъединение кабин, после перезагрузки состояние устройства на момент отключения будет восстановлено), - исчерпании времени по заказному разговору, - в течение установленного времени (см. ИА, п. 4.2.3) абонент не производил никаких действий, - на счету абонента находится денег меньше, чем минимальный необходимый остаток (см. ИА, п. 4.2.4).

3.1.10. Сброс линии телефонного аппарата происходит если:

- набрана лишняя цифра, - пауза в наборе больше максимально заданной (см. ИА, п. 4.2.9), - набрана недопустимая первая цифра в наборе (см. ИА, п. 4.2.14), - не набрана цифра "3" (или не нажата кнопка "ответ") в заданный (см. ИА, п. 4.5.2) интервал времени после набора последней цифры номера, - продолжительность разговора больше максимально заданной, - исчерпан аванс, - набран некорректный код (неопределенный код страны или города), - не хватает денег на одну минуту.

3.2. ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА

3.2.1. Операция **«Открыть кабину по авансу»**:

нажать клавишу с русской буквой «А» (аванс)⁷, ввести в появившееся окно сумму аванса и нажать «Enter». После этого сообщить клиенту номер переговорной кабины и, в случае такой необходимости, выдать клиенту квитанцию о приеме аванса, напечатанную принтером⁸.

3.2.2. Операция **«Выделить заданную кабину»**:

основную часть рабочего экрана оператора занимают изображения кабин⁹. Всегда одна из кабин **выделена** (ее изображение имеет темную тень). Для того, чтобы выделить заданную кабину, достаточно набрать ее номер на клавиатуре, или щелкнуть по ней мышью, или переместить выделение на заданную кабину с помощью клавиш «→», «↓», «←», «↑».

² Для того, чтобы обеспечить блокирование микрофона в одной из полярностей телефонной линии, необходима небольшая доработка кабинных ТА (см. Инструкцию по монтажу и пуску).

³ Если клиент ранее не подаст сигнал подтверждения начала разговора (цифра «3») – см. п. 3.1.5.

⁴ Это время задается параметром «льготное время» (см. ИА, п. 4.5.6).

⁵ С этого момента «льготное время» считается частью 1-й минуты разговора.

⁶ Этот сигнал может быть отключен (см. ИА, п. 4.12.7).

⁷ Система сама предложит кабину из числа доступных. Чтобы открыть конкретную кабину, необходимо ее предварительно **выделить** (см. п. 3.2.2) с помощью мыши или клавиш «→», «↓», «←», «↑» (признак выделения – темная тень).

⁸ О том, как настроить текст квитанции, см. ИА, п. 4.11.1.6.

⁹ В том случае, когда количество кабин более 8, их изображения могут располагаться на двух или более экранных страницах (см. ИА, п. 4.2.19). Для перехода на требуемую экранную страницу можно воспользоваться клавишей «Tab» или выбрать эту страницу в списке экранных страниц (расположенном в левом верхнем углу экрана) мышью.

3.2.3. Операция «Открыть кабину по кредиту»:

нажать клавишу «К» (кредит). Сообщить клиенту номер переговорной кабины.

3.2.4. Операция «Добавить аванс»:

выделить требуемую кабину, нажать клавишу «Д» (добавить), ввести в появившееся окно добавляемую сумму и нажать «Enter». В случае необходимости, выдать клиенту квитанцию о приеме дополнительного аванса.

3.2.5. Операция «Перенести деньги»:

выделить кабину (п.3.2.2), из которой необходимо перенести деньги, нажать клавишу «П» (перенести) (при этом на изображении кабины появится вращающаяся монетка), далее с помощью мыши или клавиш «→», «↓», «←», «↑» переместить монетку в кабину, в которую необходимо перенести деньги, и нажать «Enter».

3.2.6. Операция «Рассчитать кабину»:

выделить требуемую кабину (п.3.2.2), нажать клавишу «Р» (рассчитать) или «З» (закрыть) (при этом на экране появится счет со списком разговоров¹⁰ и суммой оплаты). Произвести расчет с клиентом. Если клиент забрал сдачу – нажать клавишу «Enter», если не забрал – нажать вначале клавишу «→»¹¹ и только после этого - клавишу «Enter».

3.2.7. Операция «Подключить гарнитуру¹² к кабине»:

выделить требуемую кабину (п.3.2.2) и нажать клавишу «Г» (гарнитура)¹³.

3.2.8. Операция «Набрать номер с клавиатуры за абонента»:

открыть требуемую кабину по авансу (см. п. 3.2.1) или кредиту (см. п. 3.2.3), подключить к ней гарнитуру (см. п. 3.2.7), нажать клавишу «Н» (набрать), ввести в появившееся окно требуемый номер и нажать «Enter»¹⁴. Если номер набран полностью, то должна появиться кнопка «Разговор», имеющая фокус ввода¹⁵. После того, как произошло соединение, и если клиент удовлетворен слышимостью удаленного абонента, необходимо еще раз нажать клавишу «Enter»¹⁶.

3.2.9. Операция «Разъединить абонента»:

выделить требуемую кабину (п. 3.2.2) и нажать клавишу «Del»¹⁷.

3.2.10. Операция «Просмотр системных сообщений»

выделить требуемую кабину (п.3.2.2) и нажать клавишу «С».

3.2.11. Альтернативный способ вызова операций, описанных в п.п. 3.2.1, 3.2.3 – 3.2.10:

выделить требуемую кабину (п. 3.2.2), нажать клавишу «Enter», в появившемся меню¹⁸ с помощью клавиш «↓» и «↑»¹⁹ выделить необходимый пункт и нажать «Enter».

4 РАБОТА ПО ЗАКАЗУ

4.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Кроме функций собственно АПП, устройство «АПП-РИНО» обеспечивает необходимый сервис для обслуживания заказной телефонной связи, включая исходящие и входящие заказные разговоры.

¹⁰ При соответствующей настройке программы (ИА, п. 4.12.5), возле каждого разговора в списке имеется флажок, позволяющий засчитывать или не засчитывать данный разговор.

¹¹ При этом пунктирная рамка фокуса ввода переместится с «кнопки» «Да» на «кнопку» «Нет».

¹² Под «гарнитурой» здесь и далее подразумевается собственно гарнитура или телефонный аппарат оператора АПП.

¹³ Для отключения гарнитуры от кабины необходимо повторно нажать клавишу «Г».

¹⁴ После цифры «8» необходимо ввести символ «-». В этом случае, во время реального набора номера, после цифры «8» набор будет приостановлен вплоть до нажатия оператором кнопки «Продолжить».

¹⁵ Т.е. выделенная жирным контуром (это означает, что нажатие клавиши «Enter» равносильно «нажатию» этой «кнопки»).

¹⁶ Тем самым «нажать» «кнопку» «Разговор», имеющую фокус ввода (см. предыдущую сноску).

¹⁷ При этом программа вначале выдает запрос на подтверждение данного действия и только затем разъединяет абонента.

¹⁸ Меню также можно вызвать, щелкнув по требуемой кабине **правой** клавишей мыши.

¹⁹ или с помощью мыши

Обслуживание исходящего заказного разговора начинается с заполнения оператором бланка заказа²⁰ (см. п. 4.2.1) и передаче заказа в коммутаторный цех (см. п. 4.2.6). После этого, в случае необходимости, заказ может быть снят (см. п. 4.2.5) или переоформлен (см. п. 4.2.2); бланк заказа можно просто просмотреть (см. п. 4.2.3).

Следующий этап работы оператора с данным заказом начинается в тот момент, когда телефонистка, выполнив заказ, дает вызывной сигнал из коммутаторного цеха на одну из свободных линий (кабин), и АПП, распознав вызывной сигнал, предлагает²¹ оператору подключить свой телефон (гарнитуру) к вызывающей кабине (линии) или отложить вызов.

После подключения телефона к вызывающей линии²² оператор выясняет у телефонистки, какой именно заказ выполнен, приглашает клиента в кабину (телефон оператора подключается к усилителю громкой связи в зале по нажатию клавиши F12²³), «открывает» кабину для клиента (нажатием клавиши «И» (Исходящий)²⁴) и, выбрав необходимый заказ из предложенного списка²⁵, ожидает момента, когда клиент возьмет трубку²⁶.

Если в момент обслуживания заказа поступает вызов на другую кабину и оператор подключает к ней свой телефон (гарнитуру), то первая линия при этом не разрывается, а автоматически ставится на «удержание». Так же автоматически «удержание» снимается с кабины при подключении к ней телефона оператора (гарнитуры).

Оператор в любой момент может прервать разговор клиента, выбрав из локального меню кабины пункт «Разъединить».

Оператор завершает работу с данным заказом при окончательном расчете с клиентом²⁷. Процедура учитывает возможность ситуации, когда фактически оказанные услуги (в т.ч. длительность разговора) отличаются от заказанных (предварительно оплаченных). В окне расчета отображаются:

- фактические значения продолжительности разговора, его полной стоимости, фактического времени обслуживания и т.д.
- исходные данные заказа, внесенные при его оформлении.

Оператор может отредактировать поле «Продолжит.» (в том случае, если это разрешено в настройках - см. ИА, п. 4.12.11), отметить новые или аннулировать неисполненные услуги из списка дополнительных услуг, проставить служебные отметки.

Если абонент не забрал сдачу, то оператору нужно убрать метку в поле «Сдачу забрал».

На первом этапе работы с заказом операции выполняются с помощью пунктов главного меню «Заказ» (см. пп. 4.2.1 – 4.2.7), на втором этапе (когда становится определенной кабина) – из локального меню кабины.

Обслуживание входящего заказного разговора начинается с вызывного сигнала из коммутаторного цеха. Оператор подключает свой телефон к вызывающей линии, приглашает клиента в кабину, «открывает» кабину (нажатием клавиши «В» (Входящий)), и, убедившись, что клиент взял трубку, отключает свой телефон от кабины (нажатием клавиши «Г» (Гарнитура)).

²⁰ вызываемого на экран простым нажатием клавиши «О» (Оформление).

²¹ на экран выдается диалоговое окно с кнопками «Гарнитура» и «Отложить».

²² при этом кабина открывается «Для служебного разговора».

²³ Можно также нажать клавишу «Pause», после чего выбрать из предложенного меню пункт «Громкая связь».

²⁴ В том случае, когда длительность заказного разговора сообщается оператору телефонисткой (по окончании разговора), т.е. нет необходимости отслеживать длительность разговора с помощью АПП, можно нажать клавишу «В» (Входящий) и в дальнейшем, при расчете кабины, воспользоваться пунктом меню «Рассчитать заказ» (см. п. 4.2.4). Тот же результат достигается при нажатии клавиши «И» (Исходящий), если выключен флаг п. (ИА) 4.12.3.

²⁵ Открывается список заказов, оформленных на текущий день. Стрелка «влево» позволяет просмотреть список заказов, оформленных накануне, кнопка «В» (Все) – список всех заказов, независимо от даты.

²⁶ После того, как оператор выбрал необходимый заказ из списка, на экране появляется запрос «Абонент взял трубку?» с обратным отсчетом времени. Положительный ответ инициирует начало тарификации и отключает телефон оператора (гарнитуру) от линии (кабины), отрицательный означает выход из процедуры открытия кабины. По окончании обратного отсчета времени (о настройке длительности см. ИА, п. 4.12.4) считается, что оператор ответил положительно.

²⁷ Для этого оператор должен выбрать пункт «Рассчитать» из локального меню кабины или, переключившись на данную кабину с помощью клавиш управления курсором, нажать клавишу «Р» (Рассчитать).

4.2. ОПИСАНИЕ ПУНКТОВ ГЛАВНОГО МЕНЮ «ЗАКАЗ»

4.2.1. «ЗАКАЗ»/«ОФОРМИТЬ НОВЫЙ»

При выборе пункта меню «Заказ»/«Оформить новый» (или по нажатию горячей клавиши «О» (русская)) на экране появляется бланк оформления нового заказа, который содержит:

4.2.1.1. Поле «**Номер заказа**» - заполняется автоматически, увеличиваясь на 1 при каждом следующем заказе; при достижении 100 нумерация вновь начинается с 1. Можно разрешить или запретить оператору *изменять номер заказа* (см. ИА²⁸, п. 4.12.12);

4.2.1.2. Выпадающий список «**Категория**» - категория определяет тарифный коэффициент (множитель) (см. ИА, п. 4.15.3). Для каждой категории отдельно задается (см. ИА, п. 4.15.4) также «Время до исполнения заказа» (см. п. 4.2.1.3).

4.2.1.3. Поле «**Время обслуживания**» - заполняется автоматически как Текущее время + «Время до исполнения заказа» («Время до исполнения заказа» задается отдельно для каждой «Категории» - см. ИА, п. 4.15.4). Оператор всегда может *вручную* изменить предложенное программой «Время обслуживания» (включая *дату и время*).

4.2.1.4. Поле «**Город**» - при переходе к этому полю (или при нажатии клавиши «F5») открывается окно «Вызываемый город». По мере того, как оператор набирает начальные буквы названия города, в расположенном ниже списке отображаются подходящие записи из БД «Город - код» (см. ИА, п. 4.16). В этом списке всегда одна из строк – *текущая* (на нее указывает черный треугольник). От того, какая строка являлась *текущей* непосредственно перед закрытием (по кнопке «ОК») окна «Вызываемый город», зависит в дальнейшем содержимое полей «Тариф» (п. 4.2.1.5) и «Налог» (п. 4.2.1.10)²⁹, а также список «Услуг» (см. 4.2.1.8)

Оператор может *продолжать набор* названия города, либо *выбрать* название города из предлагаемого списка³⁰. При перемещении по списку меняется положение *текущей* строки и синхронно изменяется содержание информационных полей «Код», «Кодовая таблица», «Текущий тариф»³¹, «Цена справки», «Местное время», «Телефон справочной». После закрытия (кнопкой «ОК») окна «Вызываемый город» в поле «Тариф» (см. п. 4.2.1.5) появляется значение, равное «Текущему тарифу»(ЗС) (см. выше), умноженному на тарифный коэффициент (см. ИА, п. 4.15.3), определяемый выбранной «Категорией» (п. 4.2.1.2).

4.2.1.5. Поле «**Тариф**» - заполняется автоматически после заполнения поля «Город». Тариф указывается с учетом коэффициента (ИА, п. 4.15.3), определяемого выбранной «Категорией» (п. 4.2.1.2).

4.2.1.6. Поле «**Продолжит.**» - продолжительность разговора (в минутах). Во время заполнения оператором данного поля соответственно изменяется содержание полей «Начислено» (п. 4.2.1.9) и «Налог» (п. 4.2.1.10), а также появляется надпись «Доплатить ...», показывающая сумму «Начислено» + «Налог».

4.2.1.7. Кнопка «**Сл. Отм.**» - открывает³² окно со списком служебных отметок, *выполненных ранее*³³ (слева), а также список, позволяющий *добавить* новые служебные отметки или *убрать* имеющиеся³⁴ (справа). При перемещении по списку *выполненных ранее* служебных отметок, синхронно выделяются

²⁸ Здесь и далее: ИА – Инструкция администратора.

²⁹ Поле «Код» *текущей* строки определяет (см. ИА, п.4.4) тарифную «Зону» (ИА, п.4.4.1) «Регион» (ИА, п.4.4.4), «Номер списка параметров» (ИА, п.4.4.3). «Зона» определяет (см. ИА, п.4.8.3) величину тарифа в рублях (берется «Тариф ЗС» (ЗС - заказная связь)), «Регион» определяет (см. ИА, п. 4.9.1.7) величину налога (в процентах), «Номер списка параметров» определяет (см. ИА, п. 4.15.5) список.

³⁰ Роль использования списка особенно возрастает в том случае, когда имеется, например, несколько городов с одним названием в разных регионах (областях).

³¹ Несколько избыточно показываются все 5 тарифов («Автоматика», «ЗС» - заказная связь, «Служебный», «Факс 1-й лист», «Факс 2-й лист»), хотя в данной ситуации достаточно было представить информацию о тарифе «ЗС» - заказная связь - именно эта величина (умноженная на коэффициент), определяемый выбранной «Категорией» - п. 4.2.1.2) появляется в поле «Тариф» (п. 4.2.1.5) после закрытия окна «Вызываемый город» по кнопке «ОК».

³² Если в настройках выключен флаг (ИА, п. 4.15.13), то списки услуг и служебных отметок встраиваются в окно оформления заказа и кнопка «Сл. отм.» предназначена для активизации списка служебных отметок.

³³ в этом списке указывается также время выполнения служебных отметок.

³⁴ время выполнения служебных отметок фиксируется автоматически.

синим цветом выполненные отметки в списке справа; повторным щелчком мыши или клавишей «Enter» можно снять выделение, при этом отметки удаляются из списка слева.

4.2.1.8. Кнопка «Услуги» - Открывает³⁵ окно со списком услуг³⁶. Оператор отмечает необходимые услуги мышью или вводя с клавиатуры номер услуги (отменить ранее выбранную услугу можно так же щелчком мыши или вводя номер услуги с клавиатуры). После закрытия окна «Услуги» стоимость отмеченных услуг показывается непосредственно под кнопкой «Услуги». Кроме того, соответствующим образом (с учетом стоимости услуг) меняется, содержимое полей «Начислено» (п. 4.2.1.9), «Налог» (п. 4.1.10), а также надпись «Доплатить ...»

4.2.1.9. Информационное поле «Начислено» = «Тариф» * «Продолжит.» + «Услуги». (Налог не включается в сумму, показываемую в данном поле).

4.2.1.10. Информационное поле «Налог». Показывает сумму, равную 0 (если флаг «Использовать налог» - см. п. 4.2.1.11 - отключен) или заданному³⁷ проценту от «Начислено» (если флаг «Использовать налог» включен).

4.2.1.11. Флаг «Использовать налог» - позволяет включить/отключить использование налога (см. п. 4.2.1.10).

4.2.1.12. Кнопка «Дополнительно» - расширяет количество заполняемых полей в бланке оформления заказа (см. пп. 4.2.1.13 – 4.2.1.21).

4.2.1.13. Поле «Адрес» - Адрес для вызова удаленного абонента.

4.2.1.14. Поле «Телефоны» - Заказанные номера телефонов для дозвона.

4.2.1.15. Поле «Фамилия» - Фамилия удаленного абонента.

4.2.1.16. Поле «Фамилия заказчика разговора» - Фамилия заказчика разговора.

Рамка «Передача» содержит следующие поля:

4.2.1.17. Поле «Принял» - номер оператора, принявшего заказ. Заполняется автоматически (подставляется номер текущего оператора), но может быть изменено *вручную*.

4.2.1.18. Поле «Время приема» - время приема заказа. Заполняется автоматически (подставляется текущее время), но может быть изменено *вручную*.

4.2.1.19. Поле «Передал» - номер оператора, передавшего заказ на коммутатор. Заполняется автоматически во время операции «Передать» (см. п. 4.2.6) или *вручную* во время текущей операции.

4.2.1.20. Поле «Принял» - номер телефонистки на коммутаторе, принявшей заказ. Заполняется *вручную* во время операции «Передать» (см. п. 4.2.6) или (также *вручную*) во время текущей операции.

4.2.1.21. Поле «Время передачи» - заполняется автоматически во время операции «Передать» (см. п. 4.2.6) (подставляется время выполнения операции «Передать») или *вручную* во время текущей операции.

4.2.2. «ЗАКАЗ»/«ПЕРЕОФОРМИТЬ»

При выборе данного пункта открывается окно, в котором имеются:

4.2.2.1. **Список заказов, оформленных на текущую дату.** Требуемый заказ необходимо выбрать в списке клавишами «↓», «↑» и нажать «Enter», после чего появится бланк оформления заказа (см. п. 4.2.1), в который можно внести необходимые изменения, после чего нажать «кнопку» «Сохранить».

4.2.2.2. **«Кнопка» со стрелкой влево («←»)** – показывает список заказов, оформленных на предыдущую дату.

4.2.2.3. **«Кнопка» со стрелкой вправо («→»)** – показывает список заказов, оформленных на следующую дату.

4.2.2.4. **«Кнопка» «В» (Все)** – показывает все заказы, независимо от даты³⁸.

4.2.2.5. **«Кнопка» «ESC»** - убирает окно с экрана.

³⁵ Если в настройках выключен флаг (ИА, п. 4.15.13), то списки услуг и служебных отметок встраиваются в окно оформления заказа и кнопка «Услуги» предназначена для активизации списка услуг.

³⁶ Список услуг зависит от содержания поля «Город» (см. п. 4.2.1.4). О том, как задать содержание списка предлагаемых услуг, назначить его той или иной группе кодов городов, а также определить стоимость каждой услуги в минутах и/или рублях - см. ИА, п. 4.15.5.

³⁷ Величина налога (в процентах) задается отдельно для каждого из «Регионов» (см. ИА, п. 4.9.1.7). Регион определяется по кодовой таблице (см. ИА, п. 4.2.11).

³⁸ Для того, чтобы вновь отобразить список заказов только на одни сутки, необходимо повторно нажать «кнопку» «В».

4.2.3. «ЗАКАЗ»/«ПРОСМОТР ЗАКАЗОВ»

Появляется список заказов, оформленных в текущий день. Стрелка «Влево» позволяет перейти на предыдущий день, стрелка «Вправо» - на следующий день, кнопка «В» - показать все заказы, независимо от даты.

4.2.4. «ЗАКАЗ»/«РАССЧИТАТЬ ЗАКАЗ»

Операция предназначена для случая, когда длительность заказного разговора определяется не с помощью АПП, а сообщается оператору АПП телефонисткой с коммутатора. В этом случае оператор должен открыть кабину не по «исходящему» заказу, а по «входящему» заказу (см. п. 4.2.5)³⁹, затем, после закрытия кабины (по завершении заказного разговора), воспользоваться операцией «Рассчитать заказ» (Пункт главного меню «Заказ»/«Рассчитать без кабины»). В открывшемся окне (аналогичном описанному в п. 4.2.2) необходимо выбрать заказ, который требуется рассчитать.

4.2.5. «ЗАКАЗ»/«СНЯТЬ ЗАКАЗ»

Открывается окно, аналогичное описанному в п. 4.2.2. Оператор должен выбрать дату заказа (выбор осуществляется с помощью кнопок со стрелками). После выбора даты оператор должен выбрать из предложенного списка номер заказа, который необходимо снять, затем установить на этой строке курсор "мыши" и нажать на левую кнопку. После этого на экране монитора появляется окно "Счет за разговор" с бланком снятого (или рассчитанного) заказа. При снятии заказа продолжительность разговора равна нулю.

Оператор может изменить список исполненных дополнительных услуг. Для этого нужно или нажать кнопку с надписью «F3 Услуги» или клавишу «F3» на клавиатуре. При этом будет открыто окно со списком услуг (как при заполнении бланка заказа), а услуги, выбранные при оформлении заказа, будут отмечены. Оператор может отменить выбранные ранее услуги или выделить новые. После проделанных действий оператор должен нажать на кнопку "ОК" или «F2».

Если нажать кнопку «F4 Сл. отметки» или «F4» на клавиатуре будет открыто окно служебных отметок.

При необходимости оператор делает (с помощью "мыши" или клавиши "пробел") необходимые служебные отметки и нажимает на "ОК".

Если абонент не забрал сдачу, то оператору нужно убрать метку в поле "Сдачу забрал".

4.2.6. «ЗАКАЗ»/«ПЕРЕДАТЬ»

Открывается окно, аналогичное описанному в п. 4.2.2. После выбора заказа из списка открывается окно, как при оформлении заказа. При нажатии «ОК» появляется запрос «Кто принял заказ?» с полем ввода, в которое оператор должен ввести номер телефонистки коммутатора. После этого автоматически заполняются поля «Передал» (подставляется номер оператора), «Принял» (подставляется введенный номер телефонистки), «Время передачи» (подставляется текущее время). Бланк оформления заказа при этом исчезает с экрана, поэтому увидеть результат заполнения полей можно только, например, выполнив операцию «Просмотр заказа» (см. п. 4.2.3).

5 ПОВТОР СЧЕТА

Данная функция предназначена для выдачи повторного счета по авансу, кредиту или заказу.

Просмотр повторных счетов возможен двумя способами: по кабинам и с помощью пункта меню «Бывший».

Для того, чтобы просмотреть и выдать повторный счет первым способом оператору необходимо выделить требуемую кабину (см. п. 3.2.2), вызвать локальное меню⁴⁰ и выбрать пункт "**Повтор счета**". Затем оператор должен выбрать из предложенных подпунктов нужный тип разговора, например "Аванс". При выборе подпункта "Аванс" будет открыто окно "Повторный счет за МТР", причем на экран будет

³⁹ Или в настройках выключить флаг (ИА, п. 4.12.3).

⁴⁰ Правой клавишей мыши или нажатием «Enter» на клавиатуре.

выдан последний счет по данной кабине. С помощью последовательного нажатия «кнопки» « $\Leftarrow$ » можно последовательно просмотреть все счета, относящиеся к данной кабине, в обратном временном порядке (а с помощью «кнопки» « $\Rightarrow$ » - в прямом временном порядке)⁴¹.

Для того, чтобы просмотреть и выдать повторный счет вторым способом оператор должен выбрать пункт меню «**Бывший**» из основного меню.

После выбора пункта меню «**Бывший**», на экране появится форма для поиска нужного счета, которая содержит следующие элементы:

5.1. Поле ввода «**С:**» - указывает начальную дату поиска счета.

5.2. Переключатель «**Тип счета**» - позволяет выбрать один из вариантов:

5.2.1. «**Автоматика**», «**Служебный**», «**Исходящий заказ**», «**Входящий заказ**» - задает тип сеанса пользования кабиной. В случае, если выбран один из перечисленных пунктов, то при нажатии «кнопки» «**Найти**» (п. 5.4) в нижней части окна появляется список счетов (см. п. 5.5), соответствующий заданным фильтрам (см. п.п. 5.1, 5.2.1), а в правой части экрана появляется счет, соответствующий выделенной строке в списке.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбран пункт «**Автоматика**» или «**Исходящий заказ**», то справа от данного пункта появляется флаг «**Забрал сдачу**», который задает дополнительный фильтр для поиска счетов.

Флаг может быть в трех положениях:

- «галочка» **серого цвета** - В этом случае в списке (п. 5.5) показываются все счета, независимо от того, забрал ли сдачу клиент после закрытия кабины;
- «галочка» **синего цвета** - В этом случае в списке (п. 5.5) показываются только те счета, которые соответствуют сеансам пользования кабиной, после которых клиент забирал сдачу.
- «галочка» **отсутствует** - В этом случае в списке (п. 5.5) показываются только те счета, которые соответствуют сеансам пользования кабиной, после которых клиент **не** забирал сдачу.

5.2.2. «**Поиск по номеру квитанции**» - Если выбран данный пункт, то справа от него появляется поле ввода, в которое необходимо ввести номер счета. При этом список счетов (п. 5.5) отсутствует, поскольку имеется только один счет с данным номером. Именно он и показывается в правой части экрана.

5.3. Выпадающий список «**Кабина**» - задает дополнительный фильтр поиска счетов – определенную кабину. Если кабина не указана, то выбираются счета для всех кабин.

5.4. «Кнопка» «**Найти**» - запускает процедуру поиска счетов в соответствии с заданными условиями поиска (см. п.п. 5.1, 5.2.1).

5.5. **Список счетов** - список появляется в нижней части окна, если в переключателе «Тип счета» (п. 5.2) выбран какой-либо из пунктов, кроме пункта «Поиск по номеру квитанции» (п. 5.2.2). Список показывает счета, удовлетворяющие заданным условиям поиска (см. п.п. 5.1, 5.2.1). При перемещении по списку в правой части экрана синхронно показываются соответствующие счета.

6 СНЯТИЕ ИТОГА СМЕНЫ, ДНЯ И ИХ ПОВТОР

Пункт основного меню "*Итог*" предназначен для подведения итогов работы пункта за день, за смену и за сутки соответственно.

Устройство АПП РИНО может выдавать каждую смену либо нарастающим итогом, либо приводить данные только по конкретной смене, а полный итог выдавать только в итоговой справке - это задается администратором и может быть изменено.

6.1. СНЯТИЕ ИТОГА СМЕНЫ

Для того, чтобы снять Итог за Смену оператору необходимо войти в пункт основного меню "*Итог*", затем из предложенных подпунктов выбрать итог "Смены (Х-отчет)".

При выборе подпункта итог "*Смены*" Устройство АПП формирует текущую справку о работе переговорного пункта за смену. После снятия итога смены появляется запрос на ввод имени оператора.

⁴¹ Номер счета отражается в заголовке окна, номер авансовой квитанции – в нижней части окна.

6.2. СНЯТИЕ ИТОГА ДНЯ

Для того, чтобы снять Итог за день оператору необходимо войти в пункт основного меню *"Итог"*, затем из предложенных подпунктов выбрать *"Суток" или «Выход»*.

Если оператор попытается снять Итог Дня при открытых кабинах, то АПП РИНО выдаст сообщение: "Перед снятием Итога Дня необходимо закрыть все кабины".

При выборе подпункта Итог *«Суток» или «Выход»* АПП РИНО формирует итоговую справку о работе переговорного пункта за день (с момента предыдущего снятия суточного отчета).

После *«Итог суток (Z-отчет)»* появляется запрос на ввод имени оператора, после *«Выход (Z-отчет)»* происходит завершение работы с программой АПП.

6.3. ПОЛУЧЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ О НАРАБОТКЕ ЗА СМЕНУ И ДЕНЬ

Данная функция предназначена для оперативного получения информации о текущей наработке за смену (аналог снятия смены, но без пересменки) или текущей наработке за день (аналог итога дня, но без выхода из программы, закрытия дня и пересменки). Получение информации о текущей наработке за смену или за день выполняется выбором соответственно или пункта *«Итог»/ «Наработка за смену»* или *«Итог»/ «Наработка за день»*.

6.4. ПОВТОР ИТОГОВ СМЕНЫ И ДНЯ

Данная функция предназначена для **повторной выдачи** сменных и итоговых справок, а также для получения **сводных отчетов по работе переговорного пункта или конкретного оператора** за определенный промежуток времени. Сводные отчеты формируются на основе сменных и итоговых отчетов.

Для вызова функции повтора итогов оператор левой кнопкой мыши должен выбрать пункт меню *«Отчет»*, из выпавшего подменю выбрать *«Итоги»* и далее *«Повтор итога и сводка»*.

После того как функция повтора будет вызвана, на экране появится **«Окно выбора данных для сводного отчета»**.

Работа с окном ведется в два этапа.

1. Выбор типа отчета и диапазона рассматриваемых дат. В этом режиме нужно выбрать:

а) в поле **«Тип отчета»** - какую справку мы хотим получить:

- ✓ **Полный отчет** - отчет о работе АПП за выбранный период. Получается суммированием суточных (дневных) итогов указанного периода;
- ✓ **По операторам** - отчет о работе АПП за время работы конкретного оператора в указанный период. Получается суммированием сменных итогов этого оператора;
- ✓ **Повтор** - позволяет повторно вывести справку (итоговую или текущую) о работе АПП.

б) диапазон дат, для чего в поле **«С:»** установить **начальную дату**, а в поле **«по:»** **конечную дату** периода.

2. После выбора типа отчета и периода нажимается клавиша **«Список»**, после чего появляется список отчетов. В списке дневные (суточные) итоги выделены **жирным шрифтом**.

В списке нужно обозначить первый и последний из интересующих нас отчетов с помощью соответствующих кнопок. Если вы строите отчет по оператору, а в выбранных записях оператор не совпадает, то будет получен отчет по одному (последнему) из них. Выбрав нужные данные, нажмите **«Все»**.

7 СПРАВКА ПО КОДАМ ГОРОДОВ

Данная функция предназначена для выдачи справки по кодам городов и их тарифам, действующих для автоматической, служебной или заказной связи. Для получения такой справки оператору нужно войти в пункт основного меню *"Справка"* и выбрать из предложенного тот пункт, который необходим: автоматика, заказ или служебный.

При выборе одного из подпунктов будет открыто окно "Справка по кодам".

Оператор должен ввести в поле "Город" название города, по которому необходимо получить информацию (код, тариф).

После того как оператор введет название города, в нижней части окна появится код города, текущий тариф, номер кодовой таблицы и стоимость справки.

Стоимость справки задается в п. меню "Настройки" техническим персоналом.

8 ТАЛОННАЯ СИСТЕМА

8.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Талонная система обслуживания абонентов - возможность осуществлять разговоры из любой кабины переговорного пункта в пределах определенного аванса для абонента, купившего талон при наборе соответствующего пароля.

8.2. АЛГОРИТМ РАБОТЫ

1. Абонент подходит к оператору АПП, вносит некоторый аванс, который оператор заносит в систему. При этом абоненту выдается квитанция, в которой указан № талона, личный пароль, внесенная сумма (см. п. 6.6.2).

2. Когда абоненту нужно позвонить, он заходит в любую кабину, сконфигурированную под работу по талонам, и набирает свой пароль.

Пароль состоит из двух частей. Абонент набирает первую часть пароля, затем нажимает на рычаг, после чего набирает вторую часть пароля и снова нажимает на рычаг.

3. При верной идентификации абонента кабина автоматически открывается по талонной системе. Абонент может совершить любое количество разговоров в рамках внесенного аванса.

4. После окончания разговора(ов) абонент набирает код закрытия кабины, который записан как вход в логическую мини-АТС с таблицей тарификации 999, например "99".

Кабина закрывается и потраченные абонентом деньги учитываются в протоколе. Если абонент не набрал код закрытия, то через определенный промежуток времени, заданный в поле "Таймер", после последнего действия в кабине закрытие произойдет автоматически.

Пункты со 2-ого по 4-ый могут повторяться несколько раз.

5. Для расчета абонент подходит к оператору со своим талоном, и в обмен на талон получает квитанцию с полным перечнем разговоров, совершенных по этому талону за время его действия (см. п. 6.6.4)

- Количество цифр в первой и второй частях пароля задается тех. персоналом в настройках.

- Через промежуток времени, указанный в настройках талоны устаревают и автоматически переносятся в архив. Использоваться при этом они больше не могут, но могут быть рассчитаны.

- Расчет талона производится только по паролю талона или по паролю администратора.

В приложении 2 (стр. 18) приведен рекомендуемый текст инструкции для клиентов талонной системы.

8.3. ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА ПРИ РАБОТЕ С ТАЛОНАМИ

8.3.1 Операция «Талоны / Новый»

В открывшемся окне заполнить поля «Сумма» и «ФИО»⁴² и нажать клавишу «F2». После этого абоненту напечатается чек и талон с указанием номера талона, пароля и внесенной суммы.

8.3.2. Операция «Талоны / Добавить»

В появившееся окно ввести пароль талона, в появившееся затем окно – добавляемую сумму и нажать «Enter».

8.3.3. Операция «Талоны / Рассчитать»

В появившееся окно ввести пароль талона и нажать «Enter». Будет выдан счет со списком совершенных абонентом разговоров и суммой остатка.

⁴² Остальные поля («№ талона», «Пароль» и «Открыт в ...») заполняются автоматически.

8.3.4. Операция «Талоны / Архив» (Повтор счета по талону или расчет просроченного талона).

В появившееся окно ввести пароль талона и нажать «Enter». Для рассчитанного талона будет выдан повторный счет, а просроченный талон будет рассчитан.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Если при выполнении операций (8.3.2 – 8.3.4), вместо пароля талона, ввести пароль администратора, то можно просмотреть информацию⁴³ обо всех действующих (п.п. 8.3.2, 8.3.2) или архивных (рассчитанных и просроченных⁴⁴) (п. 8.3.4) талонах⁴⁵, а также, выделив в списке один из талонов, применить к нему заданную (п.п. 8.3.2 – 8.3.4) операцию.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Пункт меню «Талоны / Архивировать просроченные» предназначен для запуска процедуры архивации просроченных талонов и доступен только по паролю администратора

9 ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ

Кроме функций собственно АПП (см. п. 3) и обслуживания заказной телефонной связи (см. п. 4) программное обеспечение, поставляемое в комплекте с АПП РИНО, обеспечивает необходимый сервис для приема платежей от населения.

В том случае, если включен флаг «Платежи» (см. ИА, п. 5.1.2), главное меню программы имеет пункт «Платежи», при вызове которого оператор получает доступ к списку возможных видов платежей⁴⁶. Оператор выбирает необходимый вид платежа, после чего заполняет соответствующего вида экранную форму (бланк платежа).

Бланк платежа может содержать интерфейсные элементы 4-х типов:

9.1. Поле ввода. Заполняется оператором непосредственно с клавиатуры, при этом введенные данные интерпретируются в соответствии с «Типом данных», назначенных данному полю ввода (денежная сумма, целое число, вещественное число, текстовая строка и т. д. – см. ИА, п. ...).

9.2. Выпадающий список. Оператор выбирает один из вариантов, предлагаемых при раскрытии списка⁴⁷.

9.3. Кнопка множественного выбора. При нажатии на кнопку оператор получает доступ к списку, в котором он может отметить не один (как в выпадающем списке – см. 9.2), а сразу несколько пунктов⁴⁸.

9.4. Вычисляемое поле. По внешнему виду не отличается от поля ввода (см. п. 9.1), однако получает свое значение не в результате ввода оператором с клавиатуры, а как результат вычисления по заданной формуле (см. ИА, п. ...).

10 ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В СЛУЧАЕ ВРЕМЕННОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ПИТАНИЯ

Устройство АПП РИНО при каждом изменении состояния кабин, наработки и другой статистической информации производит запись текущей информации о состоянии всех кабин, текущих разговорах и накопленной статистике на диск. Это обеспечивает восстановление состояния Устройства в случае сбоя или временного отключения питания.

После загрузки АПП будут восстановлены текущие состояния всех кабин, состояния разговоров в них, суммы авансов, время и суммы разговоров, номера телефонов, по которым производились разговоры - т.е.

⁴³ Информация включает: **Пароль талона, Аванс, Остаток, Время открытия и ФИО** клиента.

⁴⁴ В списке архивных талонов **просроченные** талоны, в отличие от рассчитанных, выделены в списке **белым** цветом.

⁴⁵ Для быстрого перехода на требуемую запись в списке талонов можно ввести пароль талона в поле «Пароль» или «ФИО» клиента в поле «ФИО».

⁴⁶ Подчеркнутый номер платежа, как всегда, означает «горячую» клавишу. О том как настроить список возможных видов платежей – см. ИА, пп. 4.17 – 4.19.

⁴⁷ О том, как настроить списки вариантов и связать их с выпадающими списками, см., соответственно, ИА, п. 4.18. Отметим, что списки к интерфейсным элементам можно подключать динамически, когда содержание какого-либо выпадающего списка зависит от того, какой пункт выбрал оператор в другом выпадающем списке или какое значение ввел в некоторое поле ввода.

⁴⁸ Например, набор услуг. О том, как задать содержание списка и связать его с конкретной кнопкой множественного выбора – см., соответственно, ИА п. 4.18.

вся информация о текущих абонентах, также вся накопленная статистика, необходимая для Итоговой Справки. Это дает оператору возможность произвести расчет всех абонентов и закрыть систему или продолжить работу дальше.

11 ДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА В СЛУЧАЕ ВРЕМЕННОГО ОТКЛЮЧЕНИЯ ПИТАНИЯ

11.1. Компьютер работает, но отключилось питание у Блока Управления Каналами (БУК).

При данной ситуации в окне вывода сообщений появятся сообщения (сообщения выделены красным цветом):

- Нет обмена с БУК !!!
- Рассчитайте все кабины !!!
- Снимите Итог Дня !!!

Оператор должен :

1. Установить кнопку включения БУКа в положение "ВЫКЛ."
2. При появлении питания включить БУК (кнопку привести в положение "ВКЛ.").

11.2. БУК работает, но отключилось питание компьютера.

Оператору необходимо:

1. Выключить БУК (кнопку включения питания привести в положение "ВЫКЛ.").
2. Включить БУК (кнопку включения питания привести в положение "ВКЛ.").
3. Включить питание компьютера.
4. Запустить программу АПП.

После загрузки программы в окне вывода сообщений появится : "Состояние восстановлено".

После этого оператору рекомендуется рассчитать открытые кабины, при необходимости открыть их вновь.

11.3. Отключилось питание компьютера и БУКа.

Оператор должен действовать согласно п.2 "ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ" данной инструкции.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ГРАФИЧЕСКОЕ ОТОБРАЖЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ АБОНЕНТА

Абонент снял трубку



Абонент набирает номер



Абонент находится в разговоре



Абонент положил трубку



Линия в кабине отключена, но кабина еще не рассчитана



ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТА ТАЛОННОЙ СИСТЕМЫ

Данную инструкцию желательно повесить в кабинках, которые используются под работу с кредитными талонами.

- Приобретя талон на МТР Вы можете совершать разговоры из любой кабины, установленной от данного АПП.
- Войдя в кабину наберите первую часть (до точки с запятой) пароля, напечатанного в вашем талоне.
- Нажмите и отпустите рычаг телефонного аппарата.
- Наберите вторую часть (после точки с запятой) пароля.
- Нажмите рычаг сброса.
- Если пароль набран неправильно, то при попытке набора номера будет происходить временное разъединение линии.
- Теперь вы можете совершать переговоры по любым направлениям.
- При ответе абонента набирайте «3» или нажимайте кнопку «ответ».
- Перед уходом из кабины не забудьте набрать «99» для того, чтобы сообщить системе, что вы закончили переговоры. Забыв набрать «99» вы рискуете лишиться остатка денег на талоне, - им может воспользоваться тот, кто придет в кабину после вас.