# Многофункциональный аппаратно-программный комплекс для предоставления услуг связи «ИС РИНО»

Рабочее место телефониста 10844294.5000.003 ИЗ 102.000

# СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА ТЕЛЕФОНИСТА	3
2 НАЧАЛО РАБОТЫ	
2.1 Организация интерфейса программы РМТ	
2.2 УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ	6
3 СЛУЖЕБНЫЕ ФУНКЦИИ ПРОГРАММЫ РМТ	8
3.1 Переллил смены	8
3.2 Блокирование РМТ	
3.3 Настройка громкости гарнитуры и микрофона	
3.3.1 Использование стандартного микшера	
3.3.2 Настройка громкости	
3.4 НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ, ТРЕБУЕМЫХ ДЛЯ РАБОТЫ С РМТ	
3.5 НАСТРОЙКА ПРИНТЕРА	16
3.6 Выход из программы	
3.7 УСТАНОВЛЕНИЕ СЛУЖЕБНОЙ СВЯЗИ	
3.8 ЗВУКОЗАПИСЬ	
3.9 СНЯТИЕ ОТЧЕТОВ С ККМ	
4 ДЕЙСТВИЯ ТЕЛЕФОНИСТА ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ВЫЗОВА (ОБРАБОТКА ВЫЗ	OBA) 20
4.1 ПЕРЕДАЧА ВЫЗОВА	
5 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА	
5.1 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ РАЗГОВОРА В КРЕДИТ	
5.2 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ РАЗГОВОРА ПО ТАЛОНУ	
5.3 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ РАЗГОВОРА ПО СЧЕТУ	
5.4 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ ВХОДЯЩЕГО РАЗГОВОРА	
5.5 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ РАЗГОВОРА ЧЕРЕЗ ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПУНКТ	
5.6 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ РАЗГОВОРА ПО PIN-КОДУ	
5.7 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА МТФ ДЛЯ ТРАНЗИТНОГО РАЗГОВОРА	
5.8 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКОВ «СПРАВКА КРЕДИТ» И «СПРАВКА PIN»	
5.9 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКОВ «СЛУЖЕБНЫИ» И «СЛУЖЕБНЫИ2»	
5.10 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА «ВНЕШНИИ СТК»	
5.11 ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА «ТЕЛЕГРАММА»	
6  BO2MOWHLIF OUFDAILUH  C = IAHVAMUMTA	36
ο δογμοληδιε οπεγαμία ε δλαπκανιά μιτφ	
7 ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА	
7.1 УПРАВЛЕНИЕ СОСТОЯНИЕМ АБОНЕНТА (УДАЛЕННОГО ИЛИ МЕСТНОГО)	
7.2 Управление состоянием соединения	
7.3 Возможные состояния удаленного и местного абонентов	
8 ОКНО «ОТКРЫТЫЕ БЛАНКИ»	
8.1 Системная очередь	
9 РАБОТА СО СПРАВКОЙ	
10 РЕГИСТРАНИЯ НОВОГО ТАЛОНА	
10.1 Закрытие талона	48
11 УПРАВЛЕНИЕ ОСВЕШЕНИЕМ КАБИН И ГРОМКОЙ СВЯЗЬЮ ПЕРЕГОВОРНО	ого пункта <i>4</i> 0
	1 V 117 HK1A., 47
12 ПАМЯТКА ТЕЛЕФОНИСТУ ПО ФУНКЦИЯМ ГОРЯЧИХ КЛАВИШ	

# 1 Назначение Рабочего Места Телефониста

Рабочее Место Телефониста (РМТ) в составе «ИС РИНО» предназначено для:

1) приема и исполнения заказов на междугородние переговоры;

- 2) работы со справкой;
- 3) продажи и регистрации талонов;
- 4) приема платежей;
- 5) открытия кабины по авансу или кредиту (автоматическая система обслуживания).

Описание работы с пунктами 4 и 5 см. в соответствующих инструкциях: «Работа с платежами» и «Работа с кабинами».

# 2 Начало работы

После запуска программа Rmt\_2.exe должна установить связь с сервером управления «ИС РИНО». Если связь не установлена, то будет выведено сообщение о том, что сервер не отвечает. Нажатие кнопки «Повторить» приведет к повторной попытке установить связь, иначе «Пропустить».

В случае успешного установления связи с сервером будет открыто окно «Авторизация» для идентификации телефониста, Рис. 1.

PMT	ЦМК РИНО - Авторизация	я
	Авторизация	
1		нлп (B) рин
<b>2</b> Đ	Для начала работы на Ра пожалуйста введите необ	бочем Месте Телефониста, і́ходимые параметры авторизации.
	Идентификатор 1	
	Пароль 🛛 🛛	

По нажатию кнопки «>>» открывается поле. В поле вводится имя сервера, к которому подключается данное РМ (используется в системах с двумя и более серверами).

# Рис. 1

Введите идентификатор и пароль входа в систему. Пароль отображается на экране в скрытом режиме в виде символа «\*». В качестве идентификатора рекомендуется использовать личный номер телефониста. Пароль может содержать произвольные буквенные и цифровые символы. Идентификатор и пароль телефониста должны быть занесены администратором в таблицу операторов системы заранее. Для подтверждения идентификатора и пароля нажмите кнопку «**OK**» или клавишу «**Enter**».

Если идентификатор (ID) введен неправильно, то программа выдаст сообщение:



## Рис. 2

Если пароль введен неверно, то программа выдаст сообщение следующего вида:

РМТ ЦМК	РИНО - ОШИБКА !!	I
8	Введен неверный пароль!	
	Отмена	

## Рис. 3

Если телефонист идентифицирован системой, но в таблице рабочих мест системы отсутствует корректная информация о параметрах рабочего места на компьютере, с которого запускается программа РМТ, то будет выведено информационное окно:

ОШИБКА	‼ X
8	Незарегистрированное рабочее место!
	Отмена

# Рис. 4

Дальнейшая работа невозможна, обратитесь к техническому персоналу.

При успешной идентификации (см. Рис. 1) после нажатия на кнопку «ОК» на экране появится окно состояния инициализации программы РМТ:

РМТ ЦМК РИНО	
Инициализация тарифика	тора
	6 сек. 🖽

# 2.1 Организация интерфейса программы РМТ

Окно «Рабочее Место Телефониста»:

Вазов         Зались         Сек         Канал         Осоговние         Вызываемый (Б)         Соединение         Вызываемый (Б)           Время         Тип         Дополнительно         Вызываемый (Б)         Соединение         Вызываемый (Б)         Соединение         Вызываемый (Б)           Время         Тип         Дополнительно		Сервер заглач	5 [ivan])		0		NOK 1100 00 01
Сек Канал Состояние Вызываемый (с) Соединение Вызываемый Время Тип Деполнительно 04.00 1742 РМ+код -> 0 17.111.265 Кредит -> 0 Опер 2 Гарн ОТКЛ.	вызов	запись	СВЯЗЬ	Функции	Окна	RPI30B C II'II	 MCK 14:30:08 24 J
Время Тип Дополнительно 04.00.17.02 РІ№хад → (731558) 17.11.11.30 Крадит → 0 17.11.12.55 Крадит → 0 Опер.2 Гарн.ОТКЛ.	<b>→</b>						
Время         Тип         Дополнительно           04 00 17:02         РИн-код         → (7312582)           17:11 11:30         Кредит         → 0           17:11 12:55         Кредит         → 0							
Время         Тип         Дополнительно           04.08 17:02         PIN-код         → (7312582)           17.11 11:30         Кредит         → 0           17.11 12:55         Кредит         → 0							
Опер:2 Гарн:ОТКЛ.	Время	Тип	Дополни	пельно			
17.11 12:55 Кредит → 0	17.11 11:30	Рім-код Кредит	-> (/312:	502)			
Опер:2 Гарн:ОТКЛ.	17.11 12:55	Veeeur	-> 0				
		кредит					
	Опер:2 Гар	н:ОТКЛ.					
Рис. 5	Опер:2 Гар Рис. 5	н:ОТКЛ.			`3		
Рис. 5 3 Окно состоит из:	Опер:2 Гар Рис. 5 Окно	н:откл.	г из:		`3		
Рис. 5 3 Окно состоит из: 1 - строки основного меню;	Опер:2 Гар Рис. 5 Окно 1 - с	н:откл. состои троки	г из: <i>основн</i> о	ого менк	<b>`3</b> o;		
Рис. 5 3 Окно состоит из: 1 - строки основного меню; 2 - области рабочего поля;	Опер:2 Гар Рис. 5 Окно 1 - с 2 - о	н:откл. состои троки бласти	г из: основно и рабочи	ого менн его поля	<b>3</b> 0; ;		

Строка основного меню состоит из пунктов (см. Рис. 5):

- «Функции»;
- «Окна».

В правом верхнем углу отображается индикатор времени и даты. Индикатор может отображать местное или московское время (зависит от флага «показывать Моск./Мест.», страница «Дополнительно», Настройки РМТ).

# 2 Область рабочего поля

В область рабочего поля входят:

- Окно «Вызовы» отображается список вызовов, поступающих на РМТ;
- Окно «Открытые бланки» отображается список бланков, которые находятся в данный момент на данном РМТ;
- Окно «Текущие соединения» отображаются текущие соединения шнуровые пары.

Подробное описание работы с перечисленными выше окнами см. в разделах 4, 6 и 7.

# 3 Информационная строка

Информационная строка расположена в нижней части экрана (см. Рис. 5). Строка включает в себя: личный номер телефониста, состояние гарнитуры (Блокирована/Отключена/Подключена\_к\_каналу). В этой же строке будут выводиться сообщения о работе РМТ.

# 2.2 Управление программой

Программа предоставляет удобный пользовательский интерфейс, отвечающий современным стандартам. Основу рабочего места телефониста представляет так называемый «рабочий стол». На рабочем столе располагаются «окна», т.е. прямоугольные участки экрана, обрамленные рамкой. В окнах производится ввод и редактирование информации, в них же программа уведомляет о состоянии системы. Окна состоят из элементов ввода и отображения информации, с каждым из которых Вы сейчас ознакомитесь.

22:11:2011 11:24 Кредит № 2 -Вызываемая сторона 1.Нас.пункт 2.Тазантаци	Катег. Обычный Парольный Служебный ↓ Государ. Вне_очереди	Поле выбора
Фамилия Адрес -Вызывающая сторона—??? 3.Телефон	Инфо	
<u>4</u> .Соед.по № Фамилия		
		Поле ввода информации
2.Дата 22.11.2011         Отметки         С           8.Время 11:24         9.Длит.         М. С.         С	<u>Ч</u> слуги	
<u>D</u> .Сумма Осн.поля / Доп.поля / История/	0.00	

## Рис. 6

Клавиатура является основным средством управления. Клавиши и их назначение будут указываться далее по тексту. ■ Поле ввода - основной источник информации. Оно предназначено для ввода с клавиатуры некоторой информации, например фамилии и номера телефона местного абонента, см. Рис. 6.

Перемещаться по полям ввода можно при помощи «мыши» или с помощью клавиши «Tab».

Поле выбора - напоминает поле ввода, но предназначено для выбора одного или нескольких значений из списка. Для «раскрытия» списка щелкните левой кнопкой «мыши» или нажмите комбинацию клавиш «Alt» + подчеркнутая буква или переместитесь с помощью клавиши «Tab» на нужный список и нажмите клавишу «пробел». Из списка выберите нужное значение с помощью «мыши» или клавиш управления курсором ( $\uparrow$ , ). Для подтверждения используйте «мышь» или клавищу «Еnter».

- Кнопка производит некоторое действие. Нажать кнопку можно следующими способами:
  - щелкнуть на ней левой кнопкой «мыши» ;
  - установить курсор с помощью клавиши «Tab» и нажать клавишу «Enter».



Рис. 7

Используемые кнопки:

- «*ОК*» закрыть окно с сохранением результатов;
- «Отмена» закрыть окно без сохранения результатов, отменить все сделанное за сеанс

работы;

- «Выход»;
- «Послать»;
- «Применить» и др.

Опции (Рис. 8) предназначены для выбора одного или нескольких пунктов из предложенного списка. Опции позволяют выбрать одновременно несколько пунктов, каждый выбранный пункт помечается «галочкой».

Выбор нужных пунктов из предложенного списка осуществляется с помощью «мыши» или с помощью клавиши «пробел».



# 3 Служебные функции программы РМТ

# 3.1 Передача смены

Для передачи смены другому телефонисту используется подпункт «Функции» → «Передать смену». Вызов подпункта осуществляется с помощью «мыши», клавиши [Enter] или нажатием комбинации клавиш [Shift] +[F12].

Если на данном рабочем месте установлена опция «Сбор статистики», то при каждой передаче смены на экране будет появляться окно со статистической информацией за сдаваемую смену, см. Рис. 9. Параметры статистики и условия вывода на печать задаются в режиме администратора («Функции» → «Настройки РМТ» → «Статистика»).

Статистика работы телефониста №1	
Всего заведено бланков	0
Исполнено бланков	0
Аннулировано бланков	0
Открытий кабин АПП	0
Принято платежей на сумму	0,00p.
Предоставлено услуг на сумму	0,00p.
АПП разговоров на сумму	0,00p.
Предоставлено справок	0
Исполнено в кредит	0
Исполнено по талону	0
Исполнено по счету	0
Исполнено входящих	0
Исполнено на ПП	0
Предоставлено АПП разговоров	0
Исполнено в гостиницах	0
Исполнено по СТК-картам	0
Предоставлено транзитных соединений	0
	0

#### Рис. 9

Установите флаг «Распечатать», если необходимо вывести статистику на принтер.

После нажатия на кнопку «Закрыть» открывается окно идентификации. Телефонист, начинающий работу должен корректно ввести свой идентификатор и пароль.

Имейте в виду, что все бланки, открытые до этого, будут перерегистрированы на телефониста, который только, что принял смену!

# 3.2 Блокирование РМТ

Функция «Заблокировать РМТ» используется в случае, когда телефонисту нужно временно покинуть рабочее место. При блокировке за РМТ не должны числиться открытые бланки.

Вызов подпункта осуществляется с помощью «мыши», клавиши [Enter] или нажатием комбинации клавиш [Shift] + [Ctrl] + [F12].

При вызове функции блокировки работа временно прекращается и на экране появляется и дентификационное окно. Работа не будет продолжена до тех пор, пока не будет введен правильный идентификатор и пароль телефониста.

В случае блокировки РМТ исключается возможность несанкционированного доступа к функциям телефониста.

# 3.3 Настройка громкости гарнитуры и микрофона

Для настройки громкости гарнитуры и микрофона предназначен подпункт «Микшер». Вызов микшера клавишей [Enter] или нажатием клавиши [F8].

Если в «Настройках РМТ» (закладка «Дополнительно», опция «Регулировки гарнитуры») выбрана опция «Звуковая карта», то при выборе пункта «Микшер» появляется стандартный микшер Windows (см. п.3.3.1). Если же в настройках РМТ выбрана опция «БЛК», то при выборе пункта «Микшер» будет открыто окно «Громкость» (см. п. 3.3.2).

#### 3.3.1 Использование стандартного микшера

Настройка микшера - регулятора уровня звука производится следующим образом: на панели задач расположен индикатор регулятора громкости:



#### Рис. 10

Нажатием правой кнопки «мыши» вызовите меню и выберите пункт «Регулятор уровня», см. Рис. 11.



# Рис. 11

После выбора пункта «Регулятора уровня» будет открыто окно «Volume Control». Войдите в пункт основного меню «Параметры» и выберите подпункт «Свойства». После чего в появившемся окне «Свойства» сделайте (или проверьте) соответствующие установки.



В поле «Настройка уровня» должна быть выбрана опция «Воспроизведение», а в поле «Отображать регуляторы уровня» выбрана опция «Microphone».

## Рис. 12

При нажатии на кнопку «ОК» появится окно «Volume Control». Обратите внимание на то, чтобы в столбце «Microphone» был установлен флаг «Выкл.», см. Рис. 13.

f Volume Cont	🗄 Volume Control 📃 🗖 🗙					
Параметры ?						
Volume Control Баланс:	Wave Баланс:	Microphone Баланс:	CD Audio Баланс:	Synthesizer Баланс:		
₽−┣◀						
Уровень:	Уровень:	Уровень:	Уровень:	Уровень:		
🗖 В <u>ы</u> кл все	🗖 <u>В</u> ыкл	🔽 <u>В</u> ыкл	🗖 <u>В</u> ыкл	🗖 <u>В</u> ыкл		
ESS AudioDrive M	ixer (220)					



Если в поле «Настройка уровня» выбрана опция «Запись», то при нажатии на кнопку «ОК» будет открыто окно «Recording Control». Установите в столбце «Microphone» флаг «Выбрать», см. Рис. 14.





# 3.3.2 Настройка громкости



Регулировка уровня громкости телефона и микрофона осуществляется с помощью клавиш управления курсором (↑,↓). Клавишами ↑,↓ регулируется уровень громкости. Клавиша «Тав» осуществляется выбор регулирования громкости телефона или микрофона.

Закрывается окно по нажатию клавиши [Esc].

Рис. 15

# 3.4 Настройка параметров, требуемых для работы с РМТ

Подпункт меню «Настройки РМТ» используется телефонистом для установки некоторых параметров, которые используются при работе с программой РМТ.

Вызов окна «Настройки РМТ» производится клавишей [Enter] или нажатием клавиши [F9]. Окно «Настройки РМТ» состоит из закладок:

- \* «Звук»;
- \* «Бланк»;
- \* «Очередь»;
- \* «Громкая связь».

# 3.4.1 Закладка «Звук»

Кастройки РМТ С Звук С Ланк Очередь Очередь Громкая связь	Вызов Просроченный вызов Абонент занят Абонент не отвечает Ответ абонента Отбой абонента Служебная связь Переданный вызов	<ul> <li>Звук включен</li> <li>Приоритет</li> <li>Частота, Гц</li> <li>Импульс, мс</li> <li>Пауза, мс</li> <li>Длительность, сек</li> </ul>	0 500 400 600 10
		×	ОК 💋 Отмена

Рис. 16

Опции «Вызов», «Просроченный вызов», «Абонент занят», «Абонент не отвечает», «Ответ абонента», «Отбой абонента», «Служебная связь», «Переданный вызов» выбор одного из событий определяет подачу звукового сигнала при поступлении вызова на РМТ.

Установите флаг «Звук включен» для использования данного звукового сигнала. Параметры выбранного звукового сигнала определяются значениями, которые указаны в полях «Приоритет», «Частота», «Импульс», «Пауза» и «Длительность». В поле «Приоритет» указывается приоритет подачи звукового сигнала (0 - максимальный) от изображаемых событий: «Вызов», «Просроченный вызов», «Ответ абонента» и «Отбой абонента».

Клавиша **[пробел]** - установка/снятие флага. Клавиша **[Таb]** - перемещение по странице.

# 3.4.2 Закладка «Бланк»

🅵 Настройки РМТ			
	Бланк по умолчанию	Кредит	•
👌 Звук	🔲 Откл. подтверждения	ККМ (ПП)	
Бланк Очередь О Громкая связь	<ul> <li>Автодозвон до</li> <li>Включать гарн</li> <li>Освобождать (</li> <li>Автоопрос соединени</li> <li>Автоматически запол</li> <li>Архивировать автом</li> <li>Кредит</li> <li>Талон</li> <li>Счет</li> <li>Входящий</li> <li>ПП</li> <li>РІN-код</li> <li>Транзит</li> <li>Служебный</li> </ul>	ааб.А итуру СЛМ ня если гарнитура на А и нять поле "Соед. по№" натически по отбою а Спр.Кре Спр. PIN	Автодозвон до аб.Б Включать гарнитуру Освобождать СЛМ или Б абонента А
	<ul> <li>✓ РІN-код</li> <li>Транзит</li> <li>Служебный</li> </ul>		
			🖌 ОК 🖉 Отмена

#### Рис. 17

Поле «Бланк по умолчанию» - из выпадающего списка выбирается тип бланка МТФ, который будет появляться по нажатию клавиши [F4] (создание нового бланка).

Флаг «Откл. подтверждения ККМ (ПП)» - используется для бланка «Переговорный пункт». Если флаг отсутствует, то при архивировании, аннулировании или печати на экран будет выводится окно подтверждения операции с наличными деньгами. Если флаг установлен, то окно выводится не будет.

Флаг «Автодозвон до аб. А» - если флаг установлен, то при отправке бланка на исполнение (окно «Текущие соединения»), автоматически производится дозвон до местного абонента.

Флаг «Автодозвон до аб. Б» - если флаг установлен, то при отправке бланка на исполнение (окно «Текущие соединения»), автоматически производится дозвон до удаленного абонента.

Флаг «Включать гарнитуру» - если флаг установлен, то в окне «Текущие соединения» при перемещении курсора в поле информации об абоненте (А или Б) производится попытка автоматического подключения гарнитуры телефониста к выбранному абоненту.

Флаг «Освобождать СЛМ» - если флаг установлен, то при отбое со стороны абонента (А или Б) канал СЛМ автоматически приводится в исходное состояние. В противном случае (флаг снят) канал СЛМ остается в состоянии «свободен» и по нему можно произвести повторный вызов до абонента.

Флаг «Автоопрос соединения, если гарнитура на А или Б» - если флаг установлен и в момент выдачи команды на соединение абонентов (пункт локального меню «Соединить») гарнитура телефониста подключена к одному из соединяемых абонентов, то сразу после соединения включается режим опроса.

Флаг «Автоматически заполнять поле «Соед. по №» - если флаг установлен, то поле «Соед. по №» автоматически заполняется номером телефона абонента, полученным по информации АОН.

Набор флагов «Архивировать автоматически по отбою абонента А» позволяет определить типы бланков МТФ, которые при отбое местного абонента будут автоматически архивироваться (без участия телефониста). <u>При этом бланк должен находиться на исполнении.</u>

# 3.4.3 Закладка «Очередь»

🎇 Настройки РМТ	2	×
К Настройки РМТ Звук Бланк Очередь Громкая связь	<ul> <li>Показывать общие бланки</li> <li>Показывать полученные бланки сразу</li> </ul>	<
	🖌 ОК	

#### Рис. 18

Флаг «Показывать общие бланки» - если флаг установлен, то в окне «Открытые бланки» будут отображаться бланки, находящиеся в общей очереди системы. Графа «Время» такого бланка будет выделена серым цветом.

Флаг «Показывать полученные бланки сразу» - если флаг установлен, то при получении бланка из общей очереди (окно «Открытые бланки»), он сразу отображается на экране. Иначе изменяется только цветовое представление бланка в окне «Открытые бланки».

# 3.4.4 Закладка «Громкая связь»

🅵 Настройки РМТ		×
<b>ј</b> ћ Звук	Автовключение Г При "ручном" обслуживании кабин При открытии кабины АПП	
📒 Бланк 🎖 Очередь		
🥙 Громкая связь		
	🖌 ок	🛛 🖉 Отмена

#### Рис. 19

Флаг «*При «ручном» обслуживании кабин»* - если флаг установлен, то при ручном обслуживании кабин АПП (через бланк ПП) автоматически включится громкая связь. Отключение громкой связи происходит при освобождении канала или вручную (см. пункт 11 настоящей инструкции).

Флаг «*При открытии кабины АПП*» - если флаг установлен, то при открытии кабины АПП будет автоматически включена громкая связь. Отключение громкой связи происходит при закрытии кабины или вручную (см. пункт 11 настоящей инструкции).

# 3.5 Настройка принтера

При вызове подпункта «Настройка принтера» будет открыто стандартное окно Windows настроек принтера.

Вызов окна настроек осуществляется с помощью «мыши», клавиши [Enter] или [F10]. Также для открытия окна настроек используйте кнопку быстрого вызова, которая расположена на панели.

Настройка г	принтера		? ×
_ Принтер			
<u>И</u> мя:	HP LaserJet 5L	•	Сво <u>й</u> ства
Состояни	е: Готов		
Тип:	HP LaserJet 5L		
Порт:	LPT1:		
Заметки:			
Бумага		_ Ориента	ация
Ра <u>з</u> мер:	A4 💌	A	<u>К</u> нижная
Пода <u>ч</u> а:	Автоматический выбор 💌		С <u>А</u> льбомная
С <u>е</u> ть		OK	Отмена

#### Рис. 20

Телефонист при необходимости может изменить стандартные настройки принтера.

# 3.6 Выход из программы

Для выхода из программы используйте комбинацию клавиш [Alt]+[F4]. После нажатия указанных клавиш (или кнопки) программа задаст уточняющий вопрос:

РМТ ЦМК РИНО - Подтвердите 🛛 🔀
Завершить работу программы?
ОК Отмена

#### Рис. 21

Для выхода из программы телефонисту нужно нажать на кнопку «ОК». Если за РМТ числятся закрепленные бланки, то телефонисту будет выдано сообщение о невозможности выхода.

После нажатия на кнопку «ОК» будет открыто окно со статистической информацией, см. пункт 3.1.

# 3.7 Установление служебной связи

Функция «Служебная связь» используется телефонистами для установления служебной связи и осуществления служебных переговоров между собой посредством гарнитуры.

Для обеспечения функции служебной связи в РМТ предусмотрены окно «Служебная связь» и индикатор состояния связи в строке меню.

Индикатор состояния связи имеет три состояния (Рис. 22):

- 1. Серый служебная связь не активна.
- 2. Мигающий зеленый на данное рабочее место поступает вызов с другого рабочего места.

3. Синий - гарнитура данного рабочего места соединена с гарнитурой другого рабочего места (служебный разговор).

Связь	K	Функции	Окна
Рис 22		\	
1 nc. 22		Индикатор	состояния связи

Окно «Служебная связь» отображает список работающих в данный момент телефонистов (операторов), кроме работающего за данным рабочим местом.

B	олни	ков и		Функции		Окна	Вызов с
		Состо	яние				Вызывае
٥	лужебна	я связь		_			
		РМТ	Опер	ратор			
	$\odot$	4	(1) B	олников и	1.		
		15	(3) Б	ЕЛИНСКИХ	Α.		
	1						

Рис. 23 Внешний вид окна «Служебная связь»

Вызов окна «Служебная связь» может осуществляться следующими способами:

- нажатием комбинации клавиш [Ctrl]+[F2];
- щелчком «мыши» по индикатору состояния связи в строке меню;
- выбором пункта «Служебная связь» из меню «Функции».

В списке указывается состояние служебной связи с оператором, номер его рабочего места, личный номер оператора и его фамилия:

лужебная связь			
	РМТ	Оператор	
$\odot$	15	(3) БЕЛИНСКИХ А.	
	4	(1) ВОЛНИКОВ И.	
1			

## Рис. 24

Возможно отображение следующих состояний связи:

- 1) от оператора поступает вызов на данное Рабочее Место;
- 2) оператор данного Рабочего Места вызывает выбранного оператора;
- 3) между данным Рабочим Местом и оператором установлена связь.

Окно «Служебная связь» позволяет выполнить следующее:

**1. Ответить на поступающий вызов от выбранного оператора** (вызовов может быть несколько от разных операторов, а ответить можно только на один - выбранный).

Для этого необходимо из списка выбрать того оператора, которому нужно ответить и нажать клавишу **[PgUp]** или выбрать пункт **«Ответить»** из выпадающего меню. При этом осуществляется соединение гарнитур вызывающего оператора и оператора данного рабочего места - цвет индикатора состояния связи меняется на синий. Состояние связи с вызывающим оператором изменяется, как показано на Рис. 25.

ужебная связь			
	РМТ	ператор	
$\bigcirc$	15	(3) БЕЛИНСКИХ А.	
	4	(1) ВОЛНИКОВ И.	
	4	(1) ВОЛНИКОВ И.	

#### Рис. 25

**2.** Послать служебный вызов другому оператору. Для этого необходимо из списка операторов выбрать нужного и нажать клавишу [PgUp] или выбрать пункт «Вызвать» из выпадающего меню.

При этом на рабочем месте вызываемого оператора начинает мигать индикатор состояния служебной связи и состояние связи с оператором данного РМ изменяется, как показано на Рис. 24.

Состояние связи с вызываемым оператором на данном рабочем месте изменяется, как показано на рисунке:

Сл	ужебная	я связь	
		РМТ	Оператор
	A	15	(3) БЕЛИНСКИХ А.
		4	(1) ВОЛНИКОВ И.

#### Рис. 26

После ответа вызываемого оператора цвет индикатора состояния связи на данном рабочем месте меняется на синий, а состояние связи с вызываемым оператором изменяется в соответствии с Рис. 25.

# 3. Отменить посылку вызова или разорвать установленную служебную связь

Для этого необходимо нажать клавишу [**PgDown**] или выбрать пункт «**Отключиться**» из выпадающего меню.

# 3.8 Звукозапись

Функция звукозаписи используется для записи переговоров телефонистов с абонентами и друг с другом в виде звуковых файлов с целью последующего прослушивания с рабочего места производственного контроля.

Записанные звуковые файлы могут использоваться телефонистом при разрешении конфликтных вопросов с абонентом.

Функция звукозаписи включается нажатием комбинации клавиш [Ctrl]+[F1] или выбором с помощью клавиши [Enter] пункта «Звукозапись» (Функции/Звукозапись). При этом установленный флаг показывает, что звукозапись включена:

Функции	Окна	
🗸 Звукозапись	Ctrl+F1	

#### Рис. 27

Включение функции звукозаписи также отображается мигающим индикатором в строке меню:

Запись Связь	Функции	Окна
--------------	---------	------

#### Рис. 28

При включенной звукозаписи значок гарнитуры «①» заменяется на «④». Отключение функции звукозаписи осуществляется повторным нажатием комбинации клавиш [Ctrl]+[F1].

Если в вашей программной версии функция звукозаписи не реализована, то в строке меню пункт «Запись» будет отсутствовать.

# 3.9 Снятие отчетов с ККМ

Если в ваш комплект поставки входит модуль работы с ККМ (**KKMLkC.dll**), то при выборе пункта «Функции» в открывшемся меню будет доступен пункт «**ККМ**».

Звукозапись	Ctrl+F1	
Служебная связь	Ctrl+F2	
Передать смену	Shift+F12	
Заблокировать РМТ	Shift+Ctrl+F12	
Статистика	Shift+Ctrl+F11	
Микшер	F8	
Настройки РМТ	F9	
Настройки принтера		
ккм	•	Промежуточный итог
Выход	Alt+F4	Сменное гашение
		Восстановление работы с ККМ
		Восстановление работы с Принтером

Снятие отчетов с ККМ производится программой РМТ автоматически: при пересменке производится печать Х-отчета, а при снятии итога дня или суток – Z-отчета. Для ручного выполнения данных операций предназначены подпункты меню «Промежуточный итог» и «Сменное гашение» для X и Z отчетов соответственно.

Если во время работы при печати нефискальных документов телефонисту было выдано сообщение об ошибке при работе с принтером и телефонист нажал кнопку «Да», то для восстановления дальнейшей работы с принтером используется пункт «Восстановление работы с Принтером».

Ошибка печати	
Отменить	всю печать?
	<b>N</b> 11
Ца	<u> </u>

#### Рис. 30

Если в процессе работы с ККМ возникали критические ошибки, повлекшие за собой отказ от продолжения работы с ККМ, то для возобновления печати документов используйте подпункт «Восстановление работы с ККМ».

# 4 Действия телефониста при поступлении вызова (обработка вызова)

Окно «ВЫЗОВЫ» предназначено для отображения списка поступивших на РМТ вызовов:

		Индикатор о ожидают	этображ цих обслу	ения ужи	я вызовов, вания	
Выз	ов(1)	Связь	Функці	ии	Окна	Вызов
Сек	Кана	ал		Co	стояние	
158	13	4 вх(АОН) /108	11111/		Удержан	
82	① 13	5 исх(АОН) /13	951137/		Активный	

## Рис. 31

Окно «ВЫЗОВЫ» может функционировать в двух режимах (режимы задаются администратором в настройках РМТ на странице «Дополнительно»):

- 1) в режиме «Показывать все» в окне «ВЫЗОВОВ» будут отображаться все вызовы (как уже взятые телефонистом на обслуживание, так и еще необработанные);
- 2) в режиме «Показывать только взятые» в окне «ВЫЗОВОВ» будут отображаться только вызовы, взятые телефонистом на обслуживание.

Общее количество ожидающих обслуживания вызовов отображается мигающим индикатором в строке меню, см. Рис. 31.

<u>Подключение гарнитуры к вызову с высшим приоритетом из общего списка вызовов,</u> ожидающих обслуживания осуществляется нажатием клавиш [Alt]+[F1]. Под каждый вызов отводится отдельная строка, которая содержит следующую информацию:

«Сек.» - время в секундах с момента поступления вызова.

«Канал» - указывается имя канала, по которому поступил вызов, как оно задано в таблице Каналы Администратором или физический номер канала, если имя каналу не присвоено.

Если к каналу подключена гарнитура, это отображается значком телефонной трубки в соответствующей строке.

«Состояние». Возможны следующие состояния вызова:

- \* «вызов» поступает вызов, требует обслуживания.
- \* «удержан» абоненту подается голосовое сообщение с просьбой ожидания;
  - «активный» гарнитура телефониста подключена к вызову
- \* « Кредит » для вызова открыт бланк заказа (кредит, талон, счет и т.п.);

Если время ожидания ответа на вызов менее 15 сек (задается параметром «Время включения автоответа», Рабочее Место Администратора), то информация в поле «Сек.» выделяется зеленым цветом. Если же время ожидания ответа превышает указанную величину, то поле «Сек.» выделяется красным цветом. По истечении максимального времени ответа на вызов (задается параметром «Максимальное время ответа на вызов», Рабочее Место Администратора) строка удаляется из списка, при этом абоненту выдается сообщение о невозможности обслуживания.

# Управляющие клавиши окна «ВЫЗОВА»:

Клавиша **[PgUp]** - подключить гарнитуру к абоненту;

Клавиша [PgDown] - отключить гарнитуру от абонента;

Комбинация клавиш [Ctrl]+[PgUp] - подключить голосовое сообщение с просьбой подождать;

Клавиша **[Insert]** - подключить гарнитуру к абоненту (если она не была подключена до этого). После подключения гарнитуры будет открыт новый бланк МТФ для оформления заказа. Тип создаваемого бланка определяется полем «Входящее назначение» в настройке канала, по которому получен вызов. Новый бланк считается «прикрепленным» к входящему вызову.

Клавиша [End] – получить дополнительную информацию о вызове. Данные формируются исходя из логики, заложенной в редакторе динамических меню (IVR Kit PИНО).

Комбинация клавиш [Ctrl]+[Ins] – нажатие данной комбинации клавиш увеличивает число справок, предоставленных телефонистом абоненту при обслуживании вызова (не применяется для платной справки).

Клавиша **[Del]** – сбросить вызов.

Комбинация клавиш [Ctrl]+[ PgDown] – передать вызов.

Также управление окном «ВЫЗОВА» можно осуществлять с помощью пунктов локального меню. Локальное меню вызывается нажатием кнопки [Pause] или правой кнопкой «мыши».

Сек	Канал		
34 <mark>°</mark>	Подключиться	10 p.a.0. /7/ PaUp	32264485
	Отключиться Удержание	PgDn Ctrl+PaUp	
	Открыть бланк	Ins	
	Информация о вызове	End	
	Справка	Ctrl+Ins	
	Отключить	Del	
	Передать вызов	Ctrl+PgDn	

# 4.1 Передача вызова

В окне «Вызовы» подключаемся к вызову, который нужно передать.

Далее нажатием клавиш [Ctrl]+[PgDown] или выбором пункта локального меню «Передать вызов», см. Рис. 32 открываем окно передачи вызова.

Затем выбираем строку с требуемым маршрутом и устанавливаем флаг (клавишей «пробел» или «мышью»). Нажимаем «ОК».

Если маршрут к оператору, то строка имеет следующий вид: (идентификатор оператора) фамилия. Если маршрут к автоматической службе, то формат строки следующий: имя маршрута (идентификатор сценария).

П	ередача	а вызова		×
		РМТ	Оператор	
ľ		5	Поиск инженера ИТТ(10)	
		5	Оставить сообщение для ИТТ(20	
		4	(1) ВОЛНИКОВ И.	
	☑	15	(3) БЕЛИНСКИХА.	
			🗸 ОК 🛛 🗶 Отмена	

## Рис. 33

В окне «Вызовы» переданный, но взятый на обслуживание вызов, будет отображен следующим образом: **сек** (время в секундах) выделено серым цветом; **канал** – отображается информация о том, кому передается вызов; **состояние** – удержан. Если вызов передается вместе с бланком, то в строке состояния будет отображен тип бланка и его значок.

Сек	Канал	Состояние
756	1 служба_07 /71100/	Удержан

# Рис. 34

При необходимости вызов (вызов долго не берут на принимающей стороне) может быть возращен стандартным методом подключения к вызову (клавиша [PgUp]).

При этом на принимающей стороне вызов отображается так: сек (время в секундах) выделено розовым цветом; канал – отображается информация о том, от кого передается вызов; состояние – вызов. Если вызов передается с бланком, то в строке состояния будет отображен только значок бланка.

Сек	Канал	Состояние
631	1 /РМТ 15.Опер.(3)/	Вызов

# 5 Оформление заказа

Для оформления заказа на телефонный разговор в РМТ используется окно бланка МТФ. Для более удобной работы телефониста внешний вид бланка МТФ по возможности максимально приближен к реальному:



#### Рис. 36

Окно бланка содержит закладки, которые соответствуют лицевой и обратной сторонам бланка.

При открытии нового бланка МТФ телефонисту предлагается выбрать тип бланка из списка, зарегистрированных на данном РМТ. Выбор бланка осуществляется с помощью клавиш управления курсором ↑,↓, подтверждение выбора - нажатие клавиши [Enter]. Также выбор бланка можно осуществить нажатием соответствующей цифры или буквы:

U	Кредит
1	Талон
2	Счет
3	Входящий
4	ΠΠ
6	PIN-код
7	Транзит
8	Служебный
9	Телеграмма
A	Спр.Кредит
В	Cnp.PIN
С	Внеш.СТК
D	Служебный2
E	Конференц-связь
F	ГУИН-PIN
G	CRM
н	ТелеграммаСчет

Рис. 37

Если на РМТ зарегистрирован только один тип бланка, то этот бланк открывается автоматически.

Обратите внимание на то, что выбранный тип бланка в дальнейшем редактированию не подлежит.

# 5.1 Заполнение бланка МТФ для разговора в кредит

#### 5.1.1 УСТАНОВКА КАТЕГОРИИ

Для открытия списка категорий бланка необходимо установить курсор в поле и нажать клавишу «пробел». Нужная категория выбирается с помощью клавиш управления курсором **↑**, **↓**. Подтверждение выбора - нажатие клавиши [Enter].

Kater.	Обычный
	Парольный
	Служебный
	Государ.
	Вне_очереди

#### Рис. 38

По-умолчанию бланку присвоена категория «Обычный».

#### 5.1.2 УСТАНОВКА СЛУЖЕБНЫХ ОТМЕТОК И ВЫБОР УСЛУГ

В нижней части бланка расположены поля «Отметки» и «Услуги». Телефонист из выпадающего списка выбирает служебную отметку (или несколько), поясняющую причину, по которой заказ не был исполнен. Вызов выпадающего списка, а также установка флага осуществляется с помощью клавиши «пробел». Клавиши управления 1, используются для установки курсора на нужную строку. Клавиша [Enter] - подтверждение выбранных отметок.



#### Рис. 39

Аналогичным способом (с помощью выпадающего списка) заполняется поле «Услуги».

🗹 СРОЧ	
🗌 увед	
🗌 спр.	

Рис. 40

#### 5.1.3 ЗАПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОЛЕЙ БЛАНКА "КРЕДИТ"

1. «Нас.пункт» - телефонист вводит с клавиатуры название вызываемого населенного пункта. По окончании ввода телефонист нажимает клавишу [Enter] или [Tab] для перехода в следующее поле. Если название населенного пункта найдено в базе данных системы, то при переходе к следующему полю автоматически заполняется поле «Код». Если же вызываемый населенный пункт не найден в базе данных системы, поле «Код» остается пустым и код должен быть введен телефонистом.

**2.** «Телефон» - телефонист вводит телефон вызываемого абонента. Номер телефона не должен содержать пробелов и символов «-». Поле может содержать несколько номеров телефонов, номера телефонов указываются через запятую.

3. «Фамилия» - телефонист вводит фамилию вызываемого абонента.

**4.** «**Тел.**» - телефонист вводит номер телефона местного абонента. Если местный абонент является прямым абонентом системы (по каналам ПА или МГЛ), то в этом поле может указываться имя канала прямого абонента.

**5.** «ФИО» - телефонист вводит фамилию местного абонента. Поле может заполняться автоматически, при выходе из поля «Тел.», если в системе установлена база местных абонентов и номер телефона местного абонента обнаружен в этой базе.

**6.** «Дата» - в данном поле указывается дата исполнения заказа. По умолчанию устанавливается текущая дата. Если заказ отложенный, то телефонисту нужно указать дату исполнения заказа, заказ может быть оформлен не позднее, чем на неделю вперед. Дата устанавливается с помощью клавиатуры.

**7.** «Время» - в данном поле указывается время исполнения заказа. По умолчанию устанавливается текущее время. Если заказ отложенный, то телефонисту нужно ввести время исполнения заказа с клавиатуры.

**8.** «Длит.» - указывается длительность заказываемого разговора. В строке «Стоимость разговора» будет отображаться предварительная стоимость заказа согласно данным, указанным в бланке.

## Управление:

комбинация клавиш [Shift]+[F1] - переход на закладку «Основные поля»;

клавиша [Tab] - перемещение по полям бланка;

клавиша [Alt] + подчеркнутая цифра или буква - быстрый переход к нужному полю;

клавиша «пробел» - вызов выпадающего списка, установка/снятие флага;

клавиши управления курсором ↑, ↓ - перемещение по выпадающему списку;

клавиша [Enter] - подтверждение выбранных установок.

# 5.2 Заполнение бланка МТФ для разговора по талону

*«Талон»* - осуществление клиентом заказного разговора с оплатой по талону. При выборе из списка оплаты «Талон» в поле ввода информации о вызывающей стороне нужно заполнить следующие поля, которые соответствуют форме МТФ-3:

THUCHARK	CARKI-HETEPD7PI 7012
<u>2</u> .Телефон	4437654
Фамилия	ПЕТРОВ
Адрес	
-Вызываю	ищая сторона—???—
<u>3</u> .Талон №	2 Продан 22.11.2011 Инфо
Место	ОБНИНСК 9 🗸
<u>4</u> .Соед.по N	₽51137
-	коонлор
Фамилия	KUCNJIOB
Фамилия ПРОСМОТР дата: стои	КОСИЛОВ Тип:ДЕБЕТ На счете: 200,00(РУБЛЬ) мость:
Фамилия ПРОСМОТР дата: стои 7.Дата 22	КОСИЛОВ Тип:ДЕБЕТ На счете: 200,00(РУБЛЬ) мость:
Фамилия ПРОСМОТР дата: — стои <u>7</u> .Дата <u>22</u> . 8.Время 1:	КОСИЛОВ Тип:ДЕБЕТ На счете: 200,00(РУБЛЬ) мость:
Фамилия ПРОСМОТР дата: стои 7.Дата 22 8.Время 1: 9.Лаит Б	КОСИЛОВ Тип:ДЕБЕТ На счете: 200,00(РУБЛЬ) мость:
Фамилия ПРОСМОТР дата: стои 7.Дата 22. 8.Время 1: 9.Длит. 5	КОСИЛОВ           Тип:ДЕБЕТ На счете: 200,00(РУБЛЬ)           мость:           .11.2011           Отметки           Услуги           2:52           м. Ос.

Рис. 41

«№ талона» - телефонистом указывается номер проданного клиенту талона.

«Дата продажи» - телефонист вводит с клавиатуры дату продажи талона. По умолчанию в поле «Продан» проставляется текущая дата.

«Место продажи» - из выпадающего списка выбирается место продажи талона, список формируется администратором.

«Соед. по №» - указывается номер телефона, по которому нужно установить соединение.

Необходимым условием является нажатие кнопки «Инфо», так как после нажатия на кнопку в бланке будет отображено текущее состояние счета по талону.

Если при заполнении талона указывался город или код, то в бланке поля «1.Нас.пункт» и код будут заполнены соответствующими данными.

Если в бланке не будет отображено состояние счета по талону, то телефонист не сможет ввести длительность разговора.

# 5.3 Заполнение бланка МТФ для разговора по счету

«Счет» - осуществление заказного разговора в кредит с последующим выставлением счета организации.

28.11.20 <sup>7</sup> Счет	<sup>11 16:21</sup> №659	
-Вызывае	мая сторона	
<u>1</u> .Нас.пункт	МОСКВА БАЛ	ТАШИХА ХИМКИ 495
<u>2</u> .Телефон	5432178	
Фамилия	соколов	
Адрес		
-Вызываю	щая сторона—?	??
<u>3</u> .Счет №	TRANSIT	TRANSIT Инфо
<u>4</u> .Соед.по N	₽45677	
Фамилия		
ПРОСМОТ Счет №: Гр Владелец: Доп.инф:	Р Тип:БЕЗЛИМИ руппа: Транзит НПП РИНО Адре	1Т На счете:838,000(810) ес:Обнинск, пр-т Ленина, 82
7.Дата 28. 8.Время 16 9.Длит. 5м	11.2011 5:21 м. 0с.	ткиУслуги
Стоим.зак	<mark>аза: 5.00 (РУБЛЬ</mark>	b). Макс.длит.: 60:00с.
		<u> 0.Сумма 0.00</u>
Осн.поля	Доп.поля ( Истор	ия/
Рис. 42	6 <u>2</u> .2111	

При выборе этого вида оплаты телефонисту необходимо заполнить следующие данные о вызывающей стороне:

«Счет №» - телефонистом указывается номер счета.

«Соед. по №» - указывается номер телефона, по которому нужно установить соединение.

Аналогично вышеописанному необходимо нажать кнопку «**Инфо**» для вывода текущего состояния счета.

5.4 Заполнение бланка МТФ для входящего разговора

*«Входящий»* - аналогично формам МТФ-6 и МТФ-7.

Нас.пункт	MOCKBA-	499	499
О <u>п</u> ератор	1	<u>З</u> аказ N	<sup>⊯</sup> 5
зызываен	мая сторона	1	
Телефон	ОБНИНСК	(	
Фамилия	ПЕТРОВ		
		Drugrup	
Дата <mark>28</mark> .	11.2011		<u>вој</u> уги
.Время 17	7:51		
141 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	0		
та 28. емя 17	11.2011 <sup>[</sup> 7:51	Отметки	<u>Ч</u> слуги

При выбора данного вида оплаты телефонист заполняет поля:

«**Нас. пункт**» - телефонисту нужно ввести название вызывающего пункта, первым указывается код.

«Оператор» - вводится идентификатор телефониста, который вызывает. Дата и время приема проставляются в поле ввода дополнительной информации автоматически.

«№ заказа» - номер заказа на удаленной станции.

# 5.5 Заполнение бланка МТФ для разговора через переговорный пункт

1 Hac DUNKT MO(			
	СКВА БАЛА	ШИХА ХИМКИ 495	
<u>2</u> .Телефон <b>443</b> :	8723		
Фамилия ПЕТ	POB		
Адрес			
-Вызывающая с	торона—???	<u>.</u>	
<u>3.П/Пункт ЦПГ</u>	1		
Опер.ПП 1	N⁰	заказа 5	
<u>4.Соед.по № ПА1</u>	.341276		
Фамилия СОК	олов		
	10,93	164	
<u>7.Дата 06.12.2</u>	011 <mark>Г<sup>Отметки</sup></mark>	и	
<u>7.Дата</u> 06.12.2 8.Время 14:21	011 <sup>-Отметки</sup>	и <u>Ч</u> слуги фикс доп2	
7.Дата 06.12.2 8.Время 14:21 9.Длит. 7м. 0с	011 <mark>Отметки</mark>	н <u>Ч</u> слуги фикс доп2	
7.Дата 06.12.2 8.Время 14:21 9.Длит. 7м. Ос Стоим.заказа:	011 <sup>Отметки</sup> 13.00 (РУБЛЬ)	и <u>Ч</u> елуги фикс доп2	
2.Дата 06.12.2 8.Время 14:21 9.Длит. 7м. Ос Стоим.заказа: Внесено 0.00	011 <sup>С</sup>  13.00 (РУБЛЬ) Да	4 <u>У</u> слуги фикс доп2 0. оплатить 6.00	

«П/П» - осуществление заказного разговора через переговорный пункт.

Информация о вызывающей стороне:

«№ П/Пункт» - вводится номер переговорного пункта, выбирается из выпадающего списка.

«Опер.ПП» - идентификатор оператора, принявшего заказ на переговорном пункте.

«№ заказа» - вводится номер заказа на переговорном пункте.

«Соед. по №» - указывается номер телефона, по которому нужно установить соединение. Если настроена база данных по переговорным пунктам, то поле «Соед. по №» заполняется автоматически при выборе переговорного пункта.

После ввода телефонистом длительности разговора, в строке «Стоимость заказа» будет отображена предварительная стоимость.

# Рис. 44

Для дальнейшей обработки данного бланка обязательным условием является заполнение полей «Внесено» и «Возврат». Эти поля отображают внесенную клиентом сумму и сумму возврата (если есть).

Для этого телефонисту необходимо вызвать локальное меню бланка МТФ (клавиша [Pause] или правая кнопка «мыши») и выбрать пункт «Доплатить».

В архив	End
Аннулировать	Del
Отложить	Home
В очередь открытых	Esc
Привязать как А	Ctrl+PgUp
Привязать как Б	Ctrl+PgDn
Исполнить	PgUp
Печать	
Доплатить	



После выбора пункта «Доплатить» будет открыто окно для ввода наличных.

Доплатить	13.00
Наличные	20.00
Суммы указ	аны в <РУБЛЬ>
OK	Отмона

## Рис. 46

В поле «Доплатить» указывается стоимость заказа (берется из бланка), данная сумма редактированию не подлежит. В поле «Наличные» телефонист должен указать денежную сумму, внесенную клиентом. После чего нажать на кнопку «ОК», суммы занесены в поля бланка «Внесено» и «Возврат», см. Рис. 47.

<u>1</u> .Нас.пункт	МОСКВА Б.	АЛАШИХА ХИМКИ 495	
<u>2</u> .Телефон	4438723		
Фамилия	ПЕТРОВ		
Адрес			
- <mark>Вызываю</mark> 3 П/Пинкт	щая сторона- ППП		Ŷ
Опер.ПП	1	№ заказа 5	×
<u>4</u> .Соед.по N Фамилия	ПА1,341276 СОКОЛОВ	3	_
7.Дата 06. 8.Время 14 9.Длит. 7№	12.2011 4:21 и. 0с.	метки Услуги фикс доп2	
Стоим.зак	аза: 13.00 (РУ	БЛЬ).	
<u>В</u> несено 2	0.00	Возврат 14.00	

# Рис. 47

Поле «Внесено» содержит общее количество денежных средств, внесенных на счет клиента. Поле «Возврат» содержит остаток денежных средств на счету клиента на текущий момент.

В поле «Сумма» указывается сумма оплаты за оказанные клиенту услуги (разговор, дополнительные услуги).

При необходимости продлить разговор больше ранее заказанного времени, необходимо указать новую продолжительность разговора в поле «Длит.» и повторить операцию доплаты, см. Рис. 46.

При выборе некоторых пунктов локального меню (см. п.6 настоящей инструкции) будет открыто окно для подтверждения операции внесения денег, см. Рис. 48.



# Рис. 48

Нажатие кнопки «Отмена» возвращает телефониста в окно бланка «Переговорный пункт».

# 5.6 Заполнение бланка МТФ для разговора по PIN-коду

«PIN-код» - осуществление заказного разговора по коду сервисной телефонной карты.

1 Нас пинк		
<u>2</u> .Телефон	3475412	
- Фамилия	ЗАХАРОВ	
Адрес		
-Вызывак	щая сторона—???——	
<u>3</u> .ПИН-код	111	<u>И</u> нфо
4.Соед.по М		
-	<b>₽</b> 44034	
Фамилия <b>ПРОСМОТР</b>	<sup>#</sup> 44034	0(PVETTE)
Фамилия ПРОСМОТР Последний ре Соединение г	<sup>#</sup> 44034 Тип:БЕЗЛИМИТ Насчете:-360,0 зговор: 13.09.11 в 11: ю автоматике Стонмость: 4,00 (Б	0(РУБЛЬ) : 4 9 УБЛЬ)
Фамилия ПРОСМОТР Последний ре Соединение и 7 Лата <b>07</b>	<sup>27</sup> 44034 Тип:БЕЗЛИМИТ Насчете:-360,0 зговор: 13.09.11 в 11: за автоматние Стоимость: 4,00 (н 12.2011 <sup>Отметки</sup>	0(РУБЛЬ) : 4 9 УУБЛЬ) Слуги
Фамилия ПРОСМОТР Последний ре Соединение и 2.Дата 07 8.Время 1	<sup>2</sup> 44034 Тип: EE3.ЛИМИТ Насчете: -360,0 ізговор: 13.09.11 в 11: по автоматнике Стонмость: 4,00 (н .12.2011 5:44	0(РУБЛЬ) : 4 9 УУБЛЬ)  
Фамилия ПРОСМОТР Последний ре Соединение т 2.Дата 07 8.Время 1 9.Длит. 7	<sup>24</sup> 44034 Тип: EE3ЛИМИТ Насчете: -360,0 (зговор: 13.09.11 в 11: о автоматные Стонмость: 4,00 (н 12.2011 6:44 м. 0с.	0(РУБЛЬ) : 4 9 УУБЛЬ) 

Поля бланка заполняются аналогично приведенным выше.

После заполнения полей «PIN-код» и «Соед. по №» нужно нажать кнопку «Инфо» для отображения текущего состояния счета по ПИН-коду.

# 5.7 Заполнение бланка МТФ для транзитного разговора

«Транзит» - осуществление транзитного заказного разговора.

	HOOKDA	400		400
	MUCKBA-	499		499
О <u>п</u> ератор	1	<u>З</u> ака:	<sup>в</sup> № <mark>12</mark>	
Вызываен	чая сторона	1		
[.Нас.пункт	ОБНИНСК	<		48439
Телефон	28734			
Фамилия	ПЕТРОВ			
О <u>п</u> ератор	3	Заказ	₃ Nº <b>9</b>	
Дата <b>07.</b> Время 14. Длит. М	12.2011	<u>)</u> тметки–	<u>- </u> <u>Ч</u> сл	уги

#### Вызывающий пункт

«Нас. пункт» - телефонисту нужно ввести название вызывающего пункта.

«Оператор» - вводится идентификатор телефониста, который передает заказ. Дата и время приема проставляются в поле ввода дополнительной информации автоматически.

«Заказ №» - номер заказа на вызывающей стороне.

#### Вызываемая сторона

«Нас. пункт» - название вызываемой стороны.

«Оператор» - идентификатор телефониста, который принял заказ на вызываемой стороне.

«Заказ №» - номер заказа на вызываемой стороне.

# Рис. 50

# 5.8 Заполнение бланков «Справка Кредит» и «Справка PIN»

Данные бланки используются для предоставления услуг платной справки с оплатой по счету абонента АТС (бланк «Справка Кредит») и с оплатой по PIN-коду (бланк «Справка PIN»).

Спр.Кредит 07.12.2011 17:29 № 701	
—Вызывающая сторона—???——	
<u>3.Телефон</u> 4843938816	Инфо
ПРОСМОТР Тип:БЕЗЛИМИТ Насче Счет №:1 Группа:свои Владелец:М ,д.кв.	ете:825,470(810) ЛАК
	Отметки
спр.коды	
 <u>0</u> .Сум	Ma 1.00
Осн.поля (Доп.поля (История/	

Рис. 51 Предоставление платной справки с оплатой по счету абонента АТС

Для предоставления услуг платной справки с оплатой по счету абоненту телефонисту необходимо выбрать бланк «Спр.Кредит». Затем в бланке заполняется поле «Телефон» и после вывода информации об абоненте выбирается услуга из списка. На каждую выбранную услугу вызывается окно справки, загружается поиск выбранной услуги.

В поле «Сумма» отображается стоимость данной услуги.

Далее бланк может быть отправлен в архив или напечатан.

Бланк с нулевой стоимостью заказа может быть аннулирован.

-Вызывающая сторона- З ПИН-код 111	-???
	инфо
ПРОСМОТР Тип:БЕЗЛИМ	ИИТ На счете:232,00(РУБЛЬ)
Последний разговор: <mark>07.1</mark>	2.11 в 17:28
Соединение по заказу Сто	имость: <b>1,00</b> (РУБЛЬ)
÷	
слуги	Отметки
слугиспр.коды	<u>О</u> тметки
- <u>У</u> слуги спр.коды АООЗ	
<u>Ч</u> слуги спр.коды АООЗ	
- <u>Ч</u> слуги спр.коды АООЗ	
- <u>У</u> слуги спр.коды АООЗ	Отметки
- <u>У</u> слуги спр.коды АООЗ	Отметки
- <u>У</u> слуги спр.коды АООЗ	Отметки

Для предоставления услуг платной справки с оплатой по PIN-коду выбирается бланк «Спр.PIN». В бланке указывается ПИН-код.

Работа с бланком аналогична вышеописанному (см. бланк «Спр.Кредит»).

Рис. 52 Предоставление платной справки с оплатой по ПИН-коду

# 5.9 Заполнение бланков «Служебный» и «Служебный2»

Бланки предназначены для осуществления служебных соединений, применяя каналы без набора номера - МГЛ, ПА, гарнитуру. Тарифицируются по безлимитному счету.

Бланк «Служебный» используется для обслуживания входящих вызовов, а «Служебный2» позволяет осуществить соединение без служебного вызова, от абонента А до абонента Б.

Обязательным для заполнения является поле «Телефон» - сюда заносится имя канала. Если нужно задействовать канал связи с набором номера, то в это поле заносится номер, а канал будет выбран согласно фильтру маршрутизатора исходящего набора.

12:02:2012 14:53 Служебный №826	
Вызываемая сторона	
<u>2.Телефон</u> МГЛ50	
Канал 50 (мгл50)	-
-Услуги 7.Дата 22.02.2012 8.Время 14:53	
Осн.поля Доп.поля Дистория /	

<u>1</u> .Телефон	123	
Канал	130 {SS7-4.5-0}	Û
-Вызывае	мая сторона	
<u>2</u> .Телефон	ПАО	
Канал	0 {ПА0}	Û
-Услуги-	100 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	
<u>7.Дата</u> 22	.02.2012 <sup>Отметки</sup>	
<u>8</u> .Время 1	4:49	
1990 - 1990 - 189 <del>0 -</del>		



# 5.10 Заполнение бланка «Внешний СТК»

Для обслуживания вызова через внешнюю систему СТК необходимо после подключения к абоненту заполнить бланк «Внеш.СТК». Внешний вид бланка приведен на рисунке:

-Вызывае	иая сторона				
<u>1</u> .Нас.пункт	МОСКВА	495			
<u>2</u> .Телефон	3607192				
Фамилия	ДЕНИСОВА ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВНА				
<u>А</u> дрес	КОМСОМОЛЬСКАЯ 23-17				
-Вызываю	щая сторона—ОБНИН	CK			
<u>3</u> .ПИН-код	111				
<u>4</u> .Соед.по N	<mark>⊧38253</mark>				
Фамилия	РУМЯНЦЕВ ИГОРЬ	ДАНИЛОВИЧ			
<u>7.Дата</u> 17. <u>8</u> .Время 12	08.2010 <u>Отметки</u> 2:46	<u>Ч</u> слуги			
<u>9.</u> Длит. <b>10</b> Стани ави	M. UC.	Maxo ngut : 1440:00o			
CTUMM.38	(10D).	макс.длит 1440.00С.			
	<u>0</u> .Cy	има 0.00			
Осн.поля	Доп.поля / История/				

# Рис. 55

При открытии нового бланка курсор устанавливается в поле «**3**. **ПИН-ко**д». Телефонисту необходимо в данном поле указать номер идентификационного кода на удаленной системе СТК. Кроме поля «**3**. **ПИН-ко**д» обязательными к заполнению являются поля «**1**. **Нас.пункт**» и «**2**.

10844294.5000.003 ИЗ 102.000

#### Телефон».

Поле **«4. Соед. по»** заполняется в том случае, если осуществляется прием заказа на определенное время. Остальные поля – информационные. Их заполнение выполняется по необходимости.

При обслуживании бланка информация о предоставленных разговорах и услугах привязывается к абстрактному счету в ACP (автоматизированной системе расчетов), который имеет неограниченный кредит. Это осуществляется для формального статистического контроля операций и расчета производительности работы телефонистов.

# 5.11 Заполнение бланка «Телеграмма»

Для приема телеграммы в кредит используется бланк «Телеграмма по номеру». Внешний вид бланка приведен на рисунке:

17.08.2010 14:37 Телеграмма	№1141	<u>0. Тип По_России</u>		
-ОтправительС <u>1</u> .Телефон 222	БНИНСК			
Адрес ОБНИ	ICK, ПР.МАРК	CA 10-43		
ПРОСМОТР Тип:БЕЗЛ Очет №: 1 Группа: Тес Владелец: ВОЛНИКОЕ	ИМ ИТ Насчете:-220 r АТС · И. С. д. кв.	4,750(810)	◀[	Поле текущего состояния счета
2.Нас.пункт МОСК	BA	495		
Адрес АВИА	моторная 34	-3	_	
– Телеграмма —				
<u>3</u> . Категория	<u>4</u> . Регион	<u>–5</u> . Услуги––––		
Простая	Межобл	Усл1		
<u>-6</u> . Особые отметки-				
С днем рождения	!			Поле для ввода текста телеграммы
<u>Z.Кассовый №</u>	Слов 6	<mark>Плата</mark> 122.00		
Осн.поля (Доп.пол	я 🖯 История /			

## Рис. 56

При открытии нового бланка курсор устанавливается в поле «1.Телефон». Телефонисту необходимо в данном поле указать номер телефона вызывающей стороны, которой в дальнейшем будет выставлен счет.

Проверка номера телефона осуществляется при выходе из поля «1.Телефон» или по нажатию клавиши **[Enter].** Если номер не идентифицирован, то причина указывается системой в поле состояния счета, см. Заполнение такого бланка будет невозможным.

В случае успешной идентификации номера телефона телефонисту предоставляется возможность заполнить следующие поля:

**«0.Тип»** - из выпадающего списка выбирается тип телеграммы «По\_России» или «Международная».

«2.Нас.пункт» - вводиться адрес и телеграфный индекс получателя телеграммы. Телеграфный индекс вводиться в Географию в RinoAdmin и начинается с &.

«З.Категория» - из выпадающего списка выбирается категория срочности телеграммы. Список формируется из служебных отметок, привязанных к бланку.

Для открытия списка категорий необходимо установить курсор в поле и нажать клавишу «пробел». Нужная категория выбирается с помощью клавиш управления курсором ↑, ↓. Подтверждение выбора - нажатие клавиши [Enter].

«4.Регион» - указывается направление телеграммы. Выбор региона осуществляется аналогично категории. От выбранного региона зависит стоимость слова. Список регионов формируется из услуг привязанных к бланку.

«5.Услуги» - из выпадающего списка выбираются услуги, предоставляемые вызывающей стороне при оформлении телеграммы, влияют только на общую сумму. Вызов списка, а также установка флагов осуществляется с помощью клавиши «пробел». Клавиши управления ↑,↓ используются для установки курсора на нужную строку. Клавиша [Enter] - подтверждение выбранных услуг.

**«6.Особые отметки»** (виды телеграмм) - отметки, выставляемые для телеграммы (список формируется из услуг, привязанных к бланку). Для некоторых отметок требуется указать дополнительные параметры. Такие отметки отличаются от остальных наличием дополнительного поля редактирования, расположенного справа от названия отметки, например отметка *«вручить до»*, см. Рис. 57.

	-
до	вручить до
A*	бручить до

# Рис. 57

Клавишей управления курсором → перейдите в дополнительное поле и введите требуемую информацию.

5. Особые отметки	
вручить до	до 15 ч 18.06.04

#### Рис. 58

Нажмите клавишу **[Tab]** для перехода в поле для ввода текста телеграммы. Если требуется изменить ранее введенные дополнительные параметры, то достаточно установить курсор в это поле и начать ввод новой информации.

«Слов» - в данном поле отображается общее количество слов, которое складывается из слов набранных в поле текста телеграммы, а также из полей «Категория» и «Особые отметки».

«Плата» - отображается общая сумма оплаты.

# 5.12 Заполнение бланка «Телеграмма Счет»

Для приема телеграммы по счет-паролю в кредит используется бланк «Телеграмма Счет». Внешний вид бланка приведен на рисунке:

25.05.2007 16:41 ТелеграммаСче <sup>№</sup>	₽12962	<u>0</u> . Тип <u>Г</u>	1о_России	
Отправитель??	?			
<u>1.Счет</u> 12345АБС	123	<mark>Т</mark> елеф	он22222	
Адрес <mark>ОБНИНСК</mark>				
12345АБС Тип:БЕЗЛ	ИМИТ Насче	те:-306,9	60(810)	
Счет №: 12345АБС Г	Группа: тест			
Владелец: тест Адре	ес:ленина 82 к	в 45		
Доп.инф:				
— Получатель ——				
<u>2.Нас.пункт</u> МОСКВА	4		123456	
Адрес АВИМО	горная 43			
— Телеграмма ——				
<u>3</u> . Категория	<u>4</u> . Регион		<u>Б.</u> Услуги ——	
простая	РОССИЯ		по_телефону	
<u>6</u> . Особые отметки				
		]		
				1201
привет как дела				<b>Å</b>
				W
<u>7.Кассовый №</u>	Слов 6	П	<mark>лата</mark> 13.70	
\ <mark>Осн.поля</mark> (Доп.поля (Ист	ория /			

## Рис. 59

При открытии нового бланка курсор устанавливается в поле «**1.Счет**». Телефонисту необходимо в данном поле указать номер счета вызывающей стороны, которой в дальнейшем будет выставлен счет.

Проверка счета осуществляется при выходе из поля «1.Счет» или по нажатию клавиши [Enter]. Если счет не идентифицирован, то причина указывается системой в поле состояния счета. Заполнение такого бланка будет невозможным.

В случае успешной идентификации номера счета телефонисту предоставляется возможность заполнить следующие поля:

«Телефон» - вводиться телефон абонента, которому предоставляются услуги.

«0.Тип» - из выпадающего списка выбирается тип телеграммы «По\_России» или «Международная».

«2.Нас.пункт» - вводиться адрес и телеграфный индекс получателя телеграммы. Телеграфный индекс вводиться в Географию в RinoAdmin и начинается с &.

«З.Категория» - из выпадающего списка выбирается категория срочности телеграммы. Список формируется из служебных отметок, привязанных к бланку.

Для открытия списка категорий необходимо установить курсор в поле и нажать клавишу **«пробел».** Нужная категория выбирается с помощью клавиш управления курсором ↑, ↓. Подтверждение выбора - нажатие клавиши [Enter].

«4.Регион» - указывается направление телеграммы. Выбор региона осуществляется аналогично категории. От выбранного региона зависит стоимость слова. Список регионов формируется из услуг привязанных к бланку.

«5.Услуги» - из выпадающего списка выбираются услуги, предоставляемые вызывающей стороне при оформлении телеграммы, влияют только на общую сумму. Вызов списка, а также установка флагов осуществляется с помощью клавиши «пробел». Клавиши управления 1,

используются для установки курсора на нужную строку. Клавиша [Enter] - подтверждение выбранных услуг.

**«6.Особые отметки»** (виды телеграмм) - отметки, выставляемые для телеграммы (список формируется из услуг, привязанных к бланку). Для некоторых отметок требуется указать дополнительные параметры. Такие отметки отличаются от остальных наличием дополнительного поля редактирования, расположенного справа от названия отметки, например отметка *«вручить до»*, см. Рис. 57.

# 6 Возможные операции с бланками МТФ

При нажатии на клавишу **[Pause]** или правую кнопку «мыши» открывается локальное меню бланка МТФ. Наличие пунктов зависит от выбранного типа бланка.

~	Дубль бланка	Ins	<u>Катег.</u>
	В архив	End	7.2
-E	Аннулировать	Del	
1.	Отложить	Home	
	В очередь открытых	Esc	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
<u> </u>	Привязать как А	Ctrl+PgUp	
8	Привязать как Б	Ctrl+PgDn	
1	Исполнить	PgUp	
<u>-</u> t <u>3</u>	Печать		ин 12.12.2011 Инфо
	Добавить денег		л
	Закрыть талон		×
<u>4</u> .0	оед.по № <b>43870</b>		
ф	амилия КОСИЛ	OB	
<b>TPC</b>	ОСМОТР ТИП: ДЕБЕТ	На счете:15	0.00(РУБЛЬ)
дата	а: стоимость:		
<u>7.</u> Д	ата 12.12.2011	Стметки	
8.B	ремя 17.10		
	<u> </u>		
<u>ч</u> .Д	лит. ОМ. ОС.	2	
			<u>0.Сумма 0.00</u>
	-	1	

#### Рис. 60

Пункты локального меню:

«Дубль бланка» - при выборе этого пункта создается новый бланк, при этом дублируется вся информация предыдущего бланка МТФ. Вызывается нажатием клавиши [Ins].

«В архив» - отправить исполненный бланк заказа в архив. Вызов этого пункта осуществляется с помощью клавиши [End].

«Аннулировать» - для неисполненных бланков. При выборе пункта «Аннулировать» бланк будет отправлен в архив с пометкой «аннулирован». Вызывается нажатием клавиши [Del].

«Отложить» - поместить бланк в общую очередь бланков, ожидающих исполнения.

«В очередь открытых» - поместить бланк в окно «Открытые бланки». Вызывается нажатием клавиши [Esc].

«Привязать как аб. А» - при отправке бланка на исполнение вызов с абонентом будет помещен в поле вызывающего абонента в соединении.

«Привязать как аб. Б» - аналогично предыдущему пункту. Только при отправке бланка на исполнение вызов с абонентом будет помещен в поле вызываемого абонента в соединении.

«Исполнить» - поместить корректно заполненный бланк в окно «ТЕКУЩИЕ СОЕДИНЕНИЯ». Вызывается нажатием клавиши [PgUp].

«Печать» - вывод бланка на печать.

«Добавить денег» - пункт добавляется при работе с бланком «Талон». Данный пункт используется при необходимости пополнения счета талона денежными средствами.

«Закрыть талон» - выбор данного пункта вызывает окно закрытия талона, подробнее см. пункт 10.1 «Закрытие талона».

Доступность пунктов меню определяется текущим состоянием бланка.

# 7 Исполнение заказа

Окно «ТЕКУЩИЕ СОЕДИНЕНИЯ» становится активным после того, как телефонист отправит заказ на исполнение. Заказ может быть исполнен по немедленной или заказной системе обслуживания.

ЗАКАЗНАЯ СИСТЕМА обслуживания вызовов на МТС применяется при ограниченном количестве междугородних каналов (или в часы большой нагрузки), заказ абонента выполняется со временем ожидания от одного до нескольких часов.



При заказной системе обслуживания дозвон производится до удаленного и до местного абонентов. Каналы для соединения распределяются системой автоматически. В случае необходимости телефонист может изменить номера каналов.

НЕМЕДЛЕННАЯ СИСТЕМА применяется при достаточном количестве междугородних каналов (или в часы малой нагрузки), заказ выполняется немедленно или с небольшим временем ожидания (90% заказов должно быть обслужено со временем ожидания не более 10 минут).

Вызываемый (Б)	Соединение	Вызывающий (А)
??? MOCKBA	0:00 🖉 🌀	0 na0
ИВАНОВ	Льготный Кредит	косилов

# Рис. 62

При <u>немедленной системе</u> обслуживания местный абонент находится на удержании, а до удаленного производится автоматический дозвон (настраивается на странице «Бланк», флаги «Автодозвон до аб.А» и «Автодозвон до аб.Б»), что отражается соответствующими значками.

Канал Б (канал дозвона до удаленного абонента) назначается системой автоматически, т.е. номер канала отображается в поле состояния удаленного абонента. Номер канала может быть переопределен телефонистом с помощью пункта «Канал», см. пункт «Управление состоянием абонентов».

После отправления заказа на исполнение в рабочем поле появляется информация взятая из бланка, необходимая для соединения, см. Рис. 61 и Рис. 62.

#### Рабочее поле состоит из:

1) поля отображения информации об удаленном абоненте. В поле отображается название

10844294.5000.003 ИЗ 102.000

города, номер телефона, фамилия вызываемого абонента. Канал, по которому производится дозвон, выделяется динамически, по факту дозвона (освободить можно по нажатию клавиши [Esc]);

2) поля состояния соединения. Отображаются такие моменты как: соединение, разговор, действительная длительность разговора. Основная информация о разговоре отображается в поле состояния соединения. Поле состояния соединения состоит из следующего:



3) поля отображения информации о местном абоненте. Отображается телефон и фамилия местного абонента. Канал, по которому производится дозвон, выделяется динамически, по факту дозвона (при заказной системе обслуживания). Если обслуживание заказа происходит по немедленной системе, то указывается канал, по которому пришел вызов.

Состав информации зависит от типа заказа (кредит, талон, счет и т.д.).

# 7.1 Управление состоянием абонента (удаленного или местного)

После отправления заказа на исполнение взятая из бланка информация помещается в окно «ТЕКУЩИЕ СОЕДИНЕНИЯ». Для дальнейшей работы с соединением телефонисту необходимо вызвать локальное меню.

Для вызова локального меню нужно установить курсор на поле с информацией об абоненте и нажать на клавишу [**Pause**]. Также локальное меню вызывается нажатием правой кнопки «мыши».

На стадии дозвона до абонента меню будет состоять из следующих пунктов:

Контроль	Ctrl+PgUp
Дозвон	Home
Номер	•
Канал Сброс	► Del
Отдать	Esc

Доступность пунктов меню определяется состоянием соединения.

- **Пункт** «Контроль» подключить гарнитуру для контроля звукового тракта линии.
- Пункт «Дозвон» производить дозвон до абонента по каналу, который система выбрала автоматически.
- Пункт «Номер» выбрать номер телефона для дозвона до удаленного абонента, в бланке может быть указано до 5-ти номеров. Если в справочной базе данных системы найдены номера телефонов ВРМ и/или справочной в вызываемом населенном пункте, то они также помещаются в меню «Номер».
- Пункт «Канал» изменить номер канала. При установлении курсора на пункт «Канал» появляется подменю со списком предлагаемых системой свободных исходящих каналов (до 15-ти).
- **Пункт** «Сброс» привести канал в исходное состояние.
- Пункт «Отдать» освободить канал.

После ответа вызываемого абонента (А или В) меню будет выглядеть следующим образом:



Рис. 64

- **Пункт «Опрос»** подключать гарнитуру к каналу.
- Пункт «Сброс» привести канал в исходное состояние.
- Пункт «Отдать» освободить канал. Данный пункт доступен, если в полях отображения информации состояния абонентов А и Б, выбран канал.
- Пункт «Донабор» донабор DTMF по произвольным каналам в окне соединения. При выборе пункта «Донабор» открывается окно «Тастатура». Также окно «Тастатура» можно вызвать нажатием клавиши «+» на дополнительной цифровой клавиатуре.

		Выз	вывае	мый (Б)		Соединение		Ì	Вызывающий (А)
<b>1 (4</b> 3607	<b>95)</b>   192	мос	KBA	Ŷ	0	0:00	1	<b>???</b> 222	1440:00
					$\Diamond$	Кредит			
Fle	ish	*	#						
7	8	9							
4	5	6	+						
1	2	3							
	)	Cle	ear						
A	В	С	D						
	-			4					

## Рис. 65

Ввод цифр можно осуществлять с помощью «мыши» или с дополнительной цифровой клавиатуры – расположение клавиш на клавиатуре соответствует расположению кнопок на экране в окне «Тастатура». Соответствие клавиш следующее:

0->0, 1->1, 2->2, 3->3, 4->4, 5->5, 6->6, 7->7, 8->8, 9->9, 0->0, \*->\*, - ->#. Clear – очистить индикатор набранных цифр, Flash – имитация прерывания линии.

По клавише «+» в окне «Тастатура» вызывается список дополнительных номеров, возвращаемый бланком. Наличие пункта «Донабор» определяется настройками РМТ, см. инструкцию по установке и настройке ЦМК, п.1.5.

# 7.2 Управление состоянием соединения

Из поля состояния соединения на стадии дозвона вызывается локальное меню. Локальное меню состоит из:



Пункт меню **«Бланк»** - вызов бланка МТФ для просмотра, коррекции или отправке данного бланка заказа в систему. Вызов бланка осуществляется нажатием клавиши **[Insert**].

Пункт меню **«Отложить»** - отложить бланк в очередь открытых бланков РМТ. Пункт доступен в случае отсутствия соединения.

Когда оба абонента находятся в состоянии удержания, то в меню появляется дополнительный пункт «Соединить»:

Соединить	Home
Бланк	Ins

#### Рис. 67

При выборе пункта «Соединить» проключается разговорный тракт и абоненты находятся в состоянии соединения (в разговоре), что отображается соответствующими значками (см. «Возможные состояния местного и удаленного абонентов»).

В стадии соединения (разговора) в локальное меню добавляются следующие пункты:

Разъединить	End
Опрос Контроль	PgUp Ctrl+PgUp
Бланк	Ins

## Рис. 68

- «Разъединить» разъединить абонентов, при этом абоненты остаются на удержании.
- «Опрос» опросить абонентов, находящихся в стадии разговора, в режиме конференц-связи. При этом тарификация разговора останавливается.
- «Контроль» подключение гарнитуры на прослушивание. Время прослушивания задается администратором (см. Рабочее место технического персонала и администратора, пункт «Временные и прочие настройки», страница «Временные»).
- «Бланк» вызвать на экран бланк, который соответствует данному соединению. Если гарнитура подключена к местному абоненту, то в бланке будет доступны для редактирования поля «8. Длит.» длительность заказного разговора, «Отметки» и «Услуги».

В режиме опроса или контроля локальное меню модифицируется - пункты «Опрос» и «Контроль» заменяются пунктом «Отключиться», см. Рис. 69.

«Отключиться» - отключить гарнитуру от соединения.

	Вызь		
٢	<b>0:1</b> Обыч	12 🕥	130 KC
$\Leftrightarrow$			End PgDn
		Бланк Отложить	Ins Ctrl+End

# 7.3 Возможные состояния удаленного и местного абонентов

↓ - производится дозвон до удаленного абонента;

🗞 - производится дозвон до местного абонента;

⊠ - значок красного цвета, появляется при условии обнаружения сбоя канала при дозвоне или получении сообщения об ошибке в канале;

*⇔* - значок синего цвета, появляется при дозвоне при получении сообщения о том, что абонент свободен;

☺ - абонент ответил;

⇔ - абоненты находятся в разговоре (соединены);

 $\Rightarrow$  - местный абонент находится на удержании;

⇐ - удаленный абонент находится на удержании;

🖀 - значок красного цвета, удаленный абонент повесил трубку;

абонент, до которого производится дозвон, занят местным соединением. Если линия с «полной» сигнализацией, то телефонист имеет возможность включиться в этот разговор.

🗇 - канал находится в исходном состоянии, ожидаются действия от телефониста.

<sup>(1)</sup> - абонент, до которого производится дозвон, занят местным соединением и до него производится автодозвон. Значок «часы» показывает паузу между автодозвонами.

# Рассмотрим возможные состояния гарнитуры:

Э - к каналу подключена гарнитура для разговора;

*с*- гарнитура подключена для режима прослушивания.

Гарнитуру для режима прослушивания можно подключать сразу к двум абонентам.

# 8 Окно «Открытые бланки»

В окне «Открытые бланки» расположен список доступных для редактирования и исполнения бланков МТФ, см. рис:

Время	Тип	Дополнительно
10:45	Кредит	38222 -> MOCKBA (4653827)
10:46	nn	СЛ -> САНКТ-ПЕТЕРБУРГ (7)
10:47	Талон	37898 -> MOCKBA (4603278)
10:49	PIN-код	65434 -> ОРЕЛ (62243)

#### Рис. 70

В список помещаются бланки, оформленные оператором данного РМТ, принятые от других РМТ или полученные из системной очереди (см. пункт 8.1 «Системная очередь»). Бланки в списке упорядочены по времени исполнения, категории и срочности.

Каждый бланк МТФ представлен строкой, которая включает в себя следующую информацию по заказу:

«Время» - указывается время исполнения заказа, если дата его исполнения совпадает с текущей. Если заказ просрочен, то помимо времени указывается дата.

Данное поле выделяется <u>зелёным</u> цветом для бланков, время исполнения которых еще не подошло, при этом бланк закреплен за данным РМТ.

<u>Красным</u> - до времени исполнения заказа осталось менее N минут, N задается в настройках временных параметров (Рабочее Место Администратора, Временные и прочие параметры, страница «Временные», поле «Время появления бланка в текущей очереди»).

<u>Серым</u> - бланк является общесистемным. Доступен всем операторам, готов к исполнению, но еще не взят никаким оператором.

«Тип» - указывается тип бланка.

«Дополнительно» - поле «Дополнительно» имеет следующий формат: информация о вызывающей стороне -> информация о вызываемой стороне.

Информация, которая находится в полях «Время», «Тип» и «Дополнительно» берется из оформленного бланка заказа.

Оператор может выбрать из списка для просмотра и редактирования любой бланк. Для этого нужно:

- 1) установить курсор на строке с нужным бланком, выбранная строка будет выделена (см. Рис.
- 70). Для установки курсора в нужную строку используйте клавиши управления курсором  $\uparrow, \downarrow$ ; 2) нажать клавишу [Enter];
- 3) после нажатия [Enter], будет открыт бланк МТФ. Поля бланка будут заполнены информацией в соответствии с выбранным заказом из списка.

# Управление:

клавиша [F3] - переход в окно «Открытые бланки»;

клавиши управления курсором ↑, ↓ - перемещение по списку заказов;

клавиша **[Enter]** - выбор из списка нужного бланка МТФ для просмотра или редактирования; клавиша **[Insert]** - вызов окна «Системная очередь».

# 8.1 Системная очередь

Окно «Системная очередь» вызывается нажатием клавиши **[F5]**. В окне отображается список бланков, которые находятся в очереди системы. Бланки в списке отображаются согласно параметрам, заданным в левой части окна.

Системная очере,	Системная очередь - Найдено: 6, показано: 6					
Тип		Ŷ <b>№</b>	Время	Тип	Дополнительно	
На этот и след	На этот и следующий час					
На определени	На определенное время					
Архивные						
Г Исполненни	ые					
🛛 Аннулиров	анные					
Бланки	<mark>⊠</mark> <u>B</u> ce					
☑ Кредит	✓ PIN-код					
✓ галон ✓ Счет	Пранзит					
Входящий	Пелеграмма					
	🗹 Спр.Кредит					
	•	1				
При	менить >>					

#### Рис. 71

#### Опция «На этот и следующий час»

Если выбрана эта опция, то в системной очереди отображаются бланки, заказанные на текущий и следующий час. Типы бланков определяются на странице «Очередь» (Настройки РМТ).

# Опция «На определенное время»

При выборе этой опции появляется поле «Фильтр», см. Рис. 72. В поле «Фильтр» задайте условия фильтрации бланков по времени, дате, номеру или оператору. После нажатия на кнопку «Применить» в списке будут отображены бланки, которые соответствуют установленным параметрам фильтра.

Если в окне «Системная очередь» в течение 30 секунд не производилось никаких действий, то окно будет закрыто.

Телефонист может поместить выбранный бланк на своё РМТ для исполнения. Для этого необходимо установить курсор на нужной строке и нажать клавишу [Enter]. Выбранный бланк будет помещен в список окна «Открытые бланки».

Системная очередь - Найдено: 6, показано: 6						
Тип	ŶN#	Время	Тип	Дополнительно		
На этот и следующий час	<b>K</b> 688	07.12.2011 13:20:00	nn	∏A1 → ()		
На определенное время	🗵 690	07.12.2011 15:55:00	Спр.Кредит			
Архивные	🗵 691	07.12.2011 15:56:00	Спр.Кредит			
П Исполненные	🔀 692	07.12.2011 16:40:00	Спр.Кредит			
🔽 Аннулированные	🗵 693	07.12.2011 16:40:00	Cnp.PIN			
Бланки	₭ 694	07.12.2011 16:42:00	Cnp.PIN			
<ul> <li>Входящий</li> <li>✓ Телеграмма</li> <li>✓ ПП</li> <li>✓ Спр.Кредит</li> </ul>						
Фильтр	1					
✓ Дата исполнения 07.12.2011 ▼						
c 0:00:00 🔹 no 23:59:59 🔹						
□ Дата заказа 05.12.2011 🔽						
с 0:00:00 🛨 по 23:59:59 🛫						
🗆 по номеру						
🗆 сномера						
Г Оператор 1						
Применить >>						

## Рис. 72

#### Опция «Архивные»

Выбор опции «Архивные» позволяет просмотреть исполненные и/или аннулированные бланки. Аналогично опции «На определенное время» при выборе «Архивные» будет открыто поле «Фильтр». При необходимости телефонист может заполнить параметры фильтра.

После того, как телефонист задаст необходимые условия фильтрации, нужно нажать на кнопку «Применить». После этого в правой части окна будет отображен список бланков, согласно заданным условиям.

Список бланков может быть отсортирован по любому из полей в порядке возрастания или убывания значения поля. Текущий порядок сортировки отображается символами «Ո», «U» в заголовке списка.

## Управление:

клавиша [F5] – переход в окно «Системная очередь»;

клавиши управления курсором ↑, ↓ - перемещение по списку бланков;

клавиша [Enter] – перемещение выбранного бланка в окно «Открытые бланки» для исполнения;

клавиша [Ctrl]+[1] («2», «3», «4») – переключение порядка сортировки списка бланков. Цифровая клавиша определяет номер столбца списка, по которому нужно провести сортировку. Повторное нажатие комбинации клавиш изменяет порядок сортировки (по возрастанию или убыванию).

# 9 Работа со справкой

Программа позволяет телефонисту выполнять функции справочной службы. При помощи подключенных администратором справочных баз данных телефонист может оперативно получить данные о населенных пунктах, местных абонентах и т.д. Справочных баз данных может быть несколько и их настройку осуществляет администратор.

В качестве примера рассмотрим работу телефониста со справкой по получению кода населенного пункта.

Вызов окна «Справка» осуществляется непосредственным выбором пункта «Справка» (Пункт Окна/Справка) или нажатием клавиши **[F11]**. После открытия окна «Справка» телефонисту нужно нажать на клавишу **[Pause]** для вызова меню. Из появившегося меню телефонист выбирает требуемый для работы пункт.

Справка					
Коды_городов Справка09 тарифы					
Время поиска					

# Работа со справкой по населенным пунктам

При выборе пункта «Коды городов» будет открыто окно «Параметры»:

	Справка
	Тараметры Город обн Код ОК ХОтмена
Время поиска:	

Рис. 74

В поле «Город» телефонист вводит начальные буквы населенного пункта, код которого нужно найти. Затем нужно нажать на кнопку «**OK**» или клавишу [Enter], <u>поиск будет осуществляться</u> только после нажатия любой из этих клавиш.

В окне формируется список населенных пунктов, названия которых начинаются с этих введенных букв. Если список окажется очень велик (или телефонист не найдет нужный город), то в поле «Город» нужно ввести следующие буквы, пока в списке не останется название искомого.

		Спра	вка		
	🐺 КАЛУЖСКАЯ ОБЛ.				
	РЕГ	Код	REG	тл_сп	В
•	ОБНИНСК, ОБНИНСК КАЛУЖСКОЙ	08439	КАЛУЖСКАЯ ОБЛ.	0843909111{08-22}	

Рис. 75

Аналогичным образом производится поиск населенного пункта по его коду.

# 10 Регистрация нового талона

Для регистрации нового талона нужно выбрать пункт «Окна»/«Новый талон» или нажать клавишу [F12]. После чего появится окно для регистрации нового талона:

Новый та	алон
Талон № 23	от 08.12.2011
Место ЦПП	<u></u>
На имя ПЕТРОВА	
Город(Код) <b>49</b> 9	
Продолжительность	<mark>ь 30м.0 с.</mark>
Услуги	
Получено 150	РУБЛЬ 🕹
Продал 1	
Регистрировать	🔉 🗙 Закрыть
алон зарегистриров	ан.

# Рис. 76

Телефонисту необходимо заполнить все имеющиеся поля. В поле «Дата продажи» автоматически указывается текущая дата.

Поле «Место продажи» заполняется путем выбора из выпадающего списка нужного названия. Список формируется администратором на странице «Пункты продажи талонов» (инструкция «Работа с RinoAdmin», папка «Лицевые счета» — «Талоны»).

Поле «Город(Код)» - может быть указано название населенного пункта или указан код города без цифры «8».

В поле **«Получено»** указывается полученная от клиента сумма, а из выпадающего списка выбирается название валюты. Список формируется администратором на странице «Валюты» (инструкция «Работа с RinoAdmin», папка «Тарификация»).

Кнопка **«Регистрировать»** - создание нового талона с последующей регистрацией его в системе. В случае успешной регистрации нового талона в информационной строке будет выведено сообщение: «Талон зарегистрирован». Если талон не создан, то будет выдано сообщение: «Ошибка создания нового талона».

Кнопка «Закрыть» - закрытие окна без сохранения введенной информации.

# 10.1 Закрытие талона

23		
	01 00	.12.2011
П		Q
🗸 Ha	ити	
150,00	РУБ	ль
• Остато	ок возвра	ащен
ľ	219	105
🗙 Зак	рыть	
	✓ На 150,00 ✓ Остато 1 Х Зак	<ul> <li>✓ Найти</li> <li>150,00 РУБ</li> <li>✓ Остаток возвра</li> <li>Х Закрыть</li> </ul>

# Рис. 77

Окно закрытия талона вызывается нажатием комбинации клавиш [Ctrl]+[F12] или выбором пункта «Окна»/«Закрыть талон».

Телефонист заполняет соответствующие поля, при необходимости устанавливает флаг «Остаток возвращен». Нажатие кнопки «Закрыть» приводит к закрытию талона, что отображается соответствующим сообщением в нижней строке окна, см. Рис. 78.

	Закрыті	» талон	
Талон № Место I	23 ПП	от 08.12.20	11 "л
	🗸 На	ити	_ *
Остаток	150,00	РУБЛЬ	
Передал	1	жвозвращен	_
	🛛 Зан	крыть	
Талон зак	рыт.		

# 11 Управление освещением кабин и громкой связью переговорного пункта

Если подсистема ЦМК сконфигурирована на работу с блоками управления освещением и громкой связью переговорных пунктов, то в РМТ в пункте меню «Окна» появится опция «Управление светом»:

Окна	Выз	овсП
Вызовы		F1
Соединения		F2
Открытые бла	нки	F3
Новый бланк		F4
Системная оче	редь	F5
Управление св	етом	Alt+F6
Справка		F11
Новый талон		F12
Закрыть талон	i,	Ctrl+F12
О программе		

#### Рис. 79

После выбора данного пункта в правом нижнем углу будет открыто окно управления, см. Рис. 80.

Громкая связь		I	Кабины	
П/Пункт			Кабина 1	$\diamond$
ЦПП	0		Кабина 2	0
ПП 1			Кабина З	
			Кабина 4	
			Кабина 5	0
			Кабина 6	
			Кабина 7	
			Кабина 8	¢
<u> </u>		1	I	

## Рис. 80

Окно состоит из управления громкой связью и управления освещением кабин.

<u>Для управления громкой связью</u> используется список «П/Пункт». Список состоит из названия переговорного пункта и графического отображения состояния канала. Графическое отображение состояния канала изменяется в соответствии с командами, которые телефонист выбирает из локального меню.

Локальное меню вызывается нажатием клавиши [Pause]. Меню состоит из следующих пунктов:

Ответить	PgUp
Вкл. ГС	End
Выкл. ГС	Del
Подключиться	Ins
Вызвать	Home
Отключиться	PgDn

#### Рис. 81

- \* «Ответить» ответ на вызов с переговорного пункта.
- \* «Вкл. ГС» включить громкую связь.
- \* «Выкл. ГС» отключить громкую связь.
- \* «Подключиться» пока не используется.
- \* «Вызвать» послать вызов оператору переговорного пункта.
- \* «Отключиться» отключиться от оператора переговорного пункта.

<u>Для управления освещением кабин</u> используется список «Кабины». Для включения света в кабине необходимо установить курсор на требуемую строку в списке и нажать клавишу [Delete]. После чего графическое состояние кабины может измениться.

Если графическое отображение состояния кабины или громкой связи не изменилось после действий, производимых телефонистом, то в строке состояния будет указана причина их невыполнения

# 12 Памятка телефонисту по функциям горячих клавиш

# Функции горячих клавиш

«F1» – входящие вызовы;

**«F2»** – соединения;

«F3» – очередь отложенных заказов;

«F4» – новый бланк;

«F5» – архив бланков (аннулированные, архивированные, отложенные);

«**F6**» – автоматические кабины (включение, отключение, добавление денег в авансовых кабинах);

«Alt» + «F6» – окно: громкая связь в зал ожидания, освещение в кабинах, связь с кассой;

«F7» – приём платежей;

«**F8**» – громкость микрофон, телефон;

**«F9»** – настройка РМТ;

«F10» – настройка принтера;

«F11» – справка: коды городов, местных абонентов;

«F12» – новый разовый талон;

«**Ctrl**» + «**F12**» – закрыть талон;

«Ctrl + F1» – запись переговоров (для спорных ситуаций);

«Ctrl» + «F2» – служебная связь;

«Shift» + «F12» – передать смену;

**«Pause»** – вызов контекстного меню;

«Insert» – открыть бланк, дубль бланка;

«Home» – отложить бланк, дозвон до абонента (A, B), соединение абонента A и B;

«**Page Up**» – взять на шнур (подключить гарнитуру к вызову), опрос разговора в соединении А и В, послать на исполнение заполненный бланк;

«Delete» – сброс разговора (А или В), аннулировать бланк;

«End» – разъединить абонентов А и В, архивировать бланк;

«Ctrl» + «End» – снять с исполнения заказ, с переводом его в очередь отложенных бланков;

«Page Down» – поставить на удержание, отключить контроль или опрос разговора.

# Процесс обработки соединения абонентов

Пришёл вызов, нажимаем кнопки:

«F1» (переходим в окно «Входящие вызовы»)

«Page Up» (подключаем гарнитуру к вызову)

**«Insert»** (открываем бланк). Выбираем тип бланка (кредит, талон, счёт, и т.д.) клавишами управления курсором **«↑**» или **«↓**», затем нажимаем

# **«Enter»**

Заполняем бланк. При заполнении переход на следующее поле клавишей «Tab», на предыдущее «Shift»+«Tab», переход сразу на нужное поле «Alt»+(подчёркнутая цифра или буква в бланке).

Говорим абоненту: «Мы вам перезвоним», далее нажимаем кнопку

«Page Up» (отправляем бланк на исполнение)

Стрелками переходим на абонента «А»

«Home» — дозваниваемся до местного абонента «А», проверяем номер Стрелками переходим на абонента «В» «Home» — дозваниваемся до удалённого абонента «В», проверяем номер Стрелками переходим на поле «Соединения», нажимаем «Home» (соединение абонента А и В) «Page Up» (подключаем гарнитуру). Говорим обоим абонентам «разговаривайте» «Page Down» (отключаем гарнитуру)

Для контроля разговора нажимаем **«Ctrl» + «Page Up»** (не более 30 секунд), затем **«Page Down»** (отключаем гарнитуру)

# После разговора:

Разговор состоялся: (бланк в архив)

«F2» (переходим в окно «Соединения»)

«Insert» (вызываем бланк)

**«End»** (отправляем бланк в архив)

«Enter» (подтверждаем отправку в архив)

# Разговор не состоялся: (бланк аннулирован)

«F2» (переходим в окно «Соединения»)

«Insert» (вызываем бланк)

«Alt» + «О» (переходим в поле служебных отметок)

Пробел (открываем список отметок), стрелками перемещаемся по списку, нажимаем

Пробел (выделяем галочкой нужную отметку)

«Enter» (закрыть список служебных отметок)

«Delete» (аннулируем заказ)

«Enter» (подтверждаем аннулирование)

# Отложенный заказ на повторное исполнение

«F3» (переходим в окно «Открытые бланки»)

«Insert» или «Enter» (вызов бланка)

«Page Up» (отправляем бланк на исполнение)

Стрелками переходим на абонента «А»

«Home» – дозваниваемся до местного абонента «А», проверяем номер

Стрелками переходим на абонента «В»

«Home» – дозваниваемся до удалённого абонента «В», проверяем номер

Стрелками переходим на поле «Соединения», нажимаем

**«Ноте»** (соединение абонента А и В)

«Page Up» (подключаем гарнитуру). Говорим обоим абонентам «разговаривайте»

«Page Down» (отключаем гарнитуру)