

# **СИСТЕМА «PETROL PLUS» ОПЕРАЦИОННЫЙ ЦЕНТР**

***Руководство пользователя  
(дополнение по модулю Менеджеры)  
Версия 5.12.0.0 - 5.17.2.0***

**ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ**

| ИЗМЕНЁННАЯ ЧАСТЬ<br>(раздел, страница) | ИЗМЕНЕНИЯ<br>тип (дополнения, удаления) и конкретное описание                                                         |                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                        | Дата:                                                                                                                 | Версия:                     |
| Публикация документа                   | Дата: 02.11.2011                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0            |
| п. 2.2, стр. 7                         | Описание порядка закрепления / открепления клиента за персоналом перенесено в документ « <i>Petrol Plus. РП. ОЦ</i> » |                             |
| Публикация документа                   | Дата: 30.01.2012                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.13.0.0 |
| Публикация документа                   | Дата: 07.06.2012                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.14.1.0 |
| Публикация документа                   | Дата: 12.12.2012                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.14.2.0 |
| Публикация документа                   | Дата:                                                                                                                 | Версия: 5.12.0.0 – 5.14.3.0 |
| Публикация документа                   | Дата:                                                                                                                 | Версия: 5.12.0.0 – 5.14.4.0 |
| Публикация документа                   | Дата: 19.08.2013                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.15.0.0 |
| Публикация документа                   | Дата: —                                                                                                               | Версия: 5.12.0.0 – 5.16.0.0 |
| Публикация документа                   | Дата: —                                                                                                               | Версия: 5.12.0.0 – 5.17.0.0 |
| Публикация документа                   | Дата: 14.10.2014                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.17.1.0 |
| Публикация документа                   | Дата: 04.02.2015                                                                                                      | Версия: 5.12.0.0 – 5.17.2.0 |

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 ВВЕДЕНИЕ.....</b>                                         | <b>5</b> |
| 1.1 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.....                               | 5        |
| 1.2 СХЕМА РАБОТЫ.....                                          | 5        |
| <b>2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ .....</b>                             | <b>6</b> |
| 2.1 УСТАНОВКА РОЛИ «МЕНЕДЖЕР» .....                            | 6        |
| 2.2 ЗАКРЕПЛЕНИЕ ЗА СОТРУДНИКОМ СПИСКА КЛИЕНТОВ .....           | 7        |
| 2.2.1 Копирование списка закреплённых клиентов .....           | 8        |
| <b>3 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ.....</b>                                  | <b>9</b> |
| 3.1 ПРОСМОТР СПИСКА КЛИЕНТОВ .....                             | 9        |
| 3.2 ОТСЛЕЖИВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО КЛИЕНТУ .....                     | 9        |
| 3.2.1 Управление режимом отслеживания операций по клиенту..... | 9        |
| 3.2.2 Просмотр выполненных по клиенту операций.....            | 10       |
| 3.2.3 Настройка отправки сообщений на e-mail.....              | 11       |

## СПИСОК ИЛЛЮСТРАЦИЙ

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Рис. 1. Окно «Персонал – В работе», закладка «Данные» .....  | 6  |
| Рис. 2. Окно «Персонал – В работе», закладка «Клиенты» ..... | 7  |
| Рис. 3. Выбор типа клиента.....                              | 7  |
| Рис. 4. Выбор менеджера для копирования прав доступа .....   | 8  |
| Рис. 5. Список операций по клиенту .....                     | 10 |

## 1 ВВЕДЕНИЕ

Модуль «Менеджеры» (далее по тексту — *Модуль*) входит в состав системы лояльности и безналичных расчётов «Petrol Plus» (далее по тексту — *Система*) и предоставляет возможность ограничить доступ сотрудников к данным клиентов, а также позволяет сотрудникам отслеживать операции, выполненные в *Системе* по закреплённым за ними клиентам.

### 1.1 Используемые сокращения

|            |   |                                              |
|------------|---|----------------------------------------------|
| <b>ИП</b>  | — | информационный порог                         |
| <b>ОИ</b>  | — | отложенные изменения. Включают ОП и / или ОС |
| <b>ОИЛ</b> | — | отложенные изменения лимита                  |
| <b>ОП</b>  | — | отложенные пополнения                        |
| <b>ОС</b>  | — | отложенные списания                          |
| <b>ОЦ</b>  | — | операционный центр                           |
| <b>РП</b>  | — | руководство пользователя                     |
| <b>СП</b>  | — | сигнальный порог                             |
| <b>ЧС</b>  | — | чёрный список                                |

### 1.2 Схема работы

При подключённом *Модуле* появляется возможность выделить сотрудников, которым будет разрешена работа только с закреплёнными за ними клиентами и картами этих клиентов. Таким сотрудникам назначается роль «менеджер» и закрепляется за ними список клиентов. Ограничения по работе с клиентами и его картами накладываются менеджеру только в соответствии с установленными для него правами доступа. Так, менеджер, имеющий полные права доступа, может в полном объёме:

- работать с данными закреплённых за ним клиентов (управлять счетами, овердрафтом, тарифами, изменять состояние и пр.), добавлять новых клиентов, причём добавленные клиенты автоматически закрепляются за менеджером;
- работать с картами закреплённых клиентов (управлять кошельками, ОИ, ОИЛ, менять состояние карт), добавлять и форматировать новые карты, но выдавать карты только закреплённым клиентам.

При необходимости менеджер может включить режим отслеживания операций, выполненных по закреплённым за ним клиентам. Если данный режим включён, то при выполнении операций по клиентам в журнал событий добавляются соответствующие записи, а также формируются сообщения, которые могут быть отправлены на e-mail менеджера.

Остальным сотрудникам также предоставляется возможность отслеживать операции, выполненные по закреплённым за ними клиентам. Однако они будут иметь доступ к данным всех клиентов, зарегистрированных в *Системе*. Такой алгоритм работы может быть интересен руководителям или топ-менеджерам организации для отслеживания операций по VIP-клиентами.

#### Примечание.

В данном документе приведено описание цветового и графического оформления только тех записей в окнах, которые касаются работы данного *Модуля*. Описание оформления других записей представлено в документе «*Petrol Plus. РП. ОЦ*».

## 2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

Для корректной работы Модуля необходимо:

1. Определить уровень доступа сотрудника к клиентам. В случае необходимости доступа сотрудника к данным только закреплённых за ним клиентов, установите роль «менеджер» (см. п. 2.1).
2. Закрепить за сотрудником список клиентов (см. п. 2.2, стр. 7).

### 2.1 Установка роли «менеджер»

Для того чтобы сотруднику назначить роль «менеджер», необходимо установить флаг «Доступ персонала к клиентам» на закладке «Клиенты» в окне «Персонал – В работе» (см. Рис. 1) или «Персонал – Все». При установленном флаге сотрудник является менеджером и имеет доступ к данным только закреплённых за ним клиентов. При снятом флаге сотрудник не является менеджером и имеет доступ к данным всех клиентов, зарегистрированным в Системе.

#### ВНИМАНИЕ!

Изменять состояние флага «Доступ персонала к клиентам» может только пользователь с мастер-допуском, для которого данный флаг НЕ установлен.

#### Примечание.

Для того чтобы открыть окно «Персонал – В работе» или «Персонал – Все» выберите в главном меню пункт «Персонал / В работе» (можно нажать комбинацию клавиш **Ctrl** + **H**) или «Персонал / Все» соответственно.

**Персонал - В работе**

Ф.И.О.

Босоргин И. С.  
Васечкин М. С.  
Глазачев М. А.  
Денисов Р. О.  
Иванова И. И.  
Иванова М. И.  
Мишагин П. М.  
Петров П. П.  
Расторопный С.  
Семанов С. С.  
Строга Е. Н.  
Тихомиров А. В.  
Тихомиров И. Н.

ID 1

**Выйти** **Добавить**  
**Уволить** **Восстановить**  
**Допуск** **Пароль**

Фамилия: Иванова  
Имя: Мария  
Отчество: Ивановна  
ИНН: 771502350012  
Паспорт:   
Страна: Россия >>  
Город: Москва >>  
Адрес:   
Телефон: (1111)111-11-11 >>  
Допуск: МАСТЕР ДОПУСК  
Должность: Оператор >>  
Договор:   
Файл фото: C:\NCT\OC\Ivanova.bmp  
Примечание:   
E-mail:   
  
☒ Доступ персонала к клиентам  
☐ Отправлять информационные сообщения по e-mail

**Применить**

Данные Карты Клиенты

Рис. 1. Окно «Персонал – В работе», закладка «Данные»

## 2.2 Закрепление за сотрудником списка клиентов

Закрепление списка клиентов за менеджером выполняется для разграничения доступа к данным клиентов, а также для работы в режиме отслеживания операций. Закрепление же списка клиентов за другими сотрудниками выполняется только для работы в режиме отслеживания операций.

Закрепление списка клиентов за сотрудником выполняется на закладке «Клиенты» в окне «Персонал – Все» или «Персонал – В работе» (см. Рис. 2).

### ВНИМАНИЕ!

Закрепление выполняет пользователь с уровнем допуска «МАСТЕР ДОПУСК» или «Администратор», зарегистрировавшийся по мастер-карте, для которого флаг «Доступ персонала к клиентам» НЕ установлен.

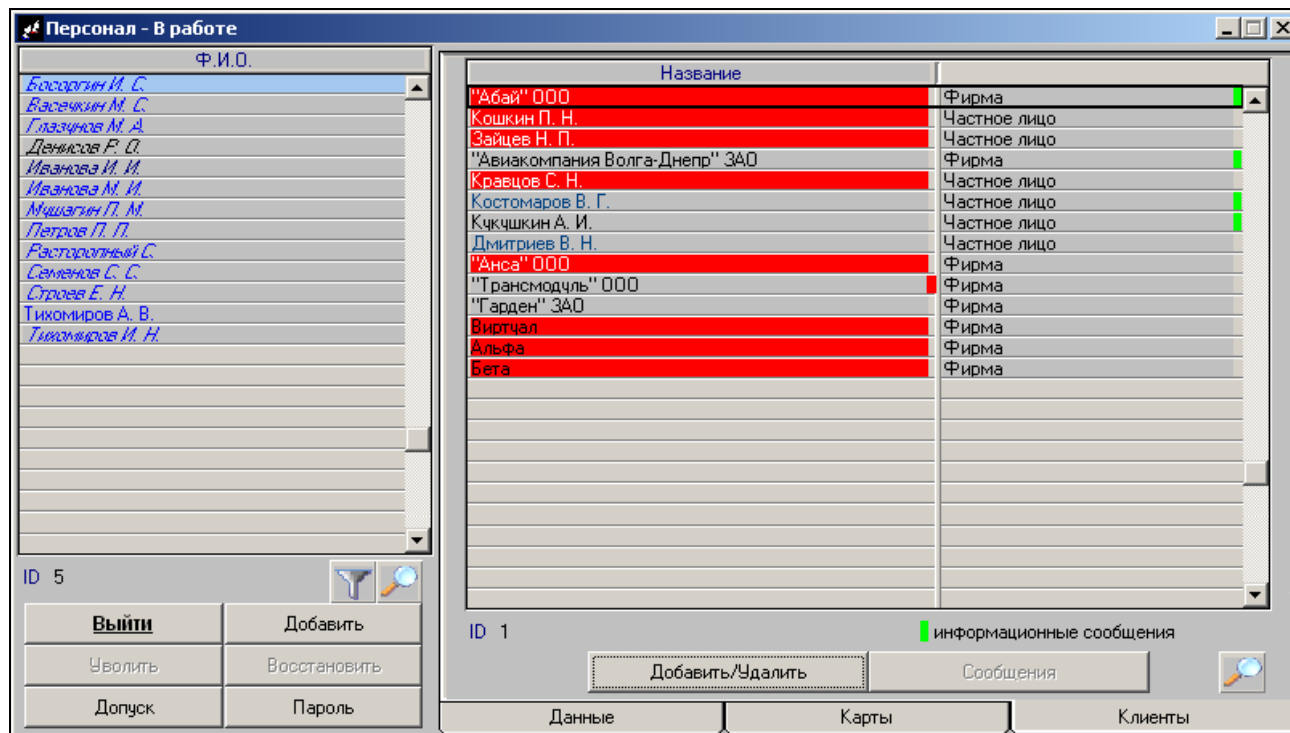


Рис. 2. Окно «Персонал – В работе», закладка «Клиенты»

На данной закладке справа от списка персонала расположена область, в которой отображается список клиентов (фирм и частных лиц), закреплённых за сотрудником. Наличие зелёного прямоугольника в строке с записью о клиенте означает, что для данного клиента включён режим отслеживания операций (подробнее см. п. 3.2, стр. 9).

Для закрепления / открепления клиента выполните следующие действия:

1. Выберите учётную запись менеджера или другого сотрудника, за которым необходимо закрепить список клиентов.
2. Нажмите на кнопку **Добавить/Удалить**, расположенную в правой части окна. Откроется окно выбора типа клиента (см. Рис. 3).

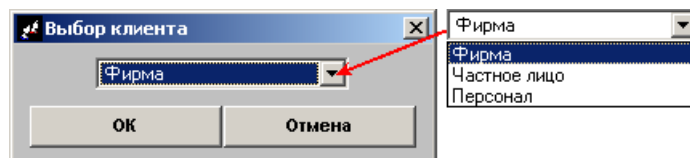


Рис. 3. Выбор типа клиента

3. В выпадающем списке выберите тип клиента (фирма или частное лицо) и нажмите на кнопку **ОК**.

Закрепление / открепление фирм и частных лиц производится одинаковым образом и описано в документе «Petrol Plus. РП. ОЦ» в разделе «Группы клиентов».

### 2.2.1 Копирование списка закреплённых клиентов

Если за несколькими сотрудниками закреплены одни и те же клиенты, есть возможность скопировать настроенный для одного сотрудника список закреплений другому сотруднику.

Для копирования списка закреплений выполните следующие действия:

1. В списке персонала (см. Рис. 2) выберите сотрудника, для **которого** требуется скопировать настроенный список клиентов.
2. Нажмите на кнопку **Добавить/Удалить**, расположенную в правой части окна. Откроется окно выбора типа клиента (см. Рис. 3).
3. Из выпадающего списка «Выбор клиентов» выберите запись «Персонал» и нажмите на кнопку **ОК**. Откроется окно «**Выбор персонала**», изображённое на Рис. 4.

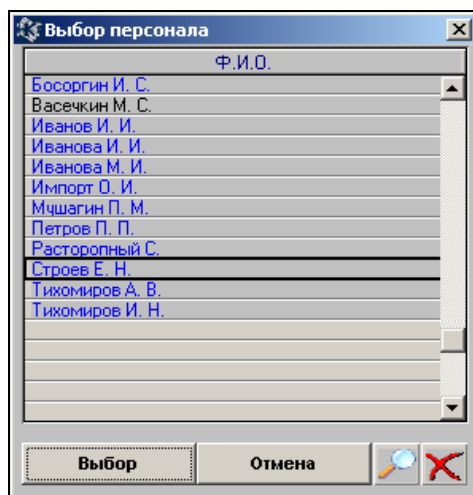


Рис. 4. Выбор менеджера для копирования прав доступа

Если список сотрудников большой, найти нужного сотрудника можно, воспользовавшись функцией поиска, вызываемой по кнопке  (Поиск персонала). Функция поиска подробно описана в документе «*Petrol Plus. РП. ОЦ*».

4. Выберите в списке сотрудника, список клиентов которого необходимо скопировать и нажмите на кнопку **Выбор**. Список клиентов, закреплённых за одним сотрудником, будет также назначен и другому сотруднику.



### 3 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ

В данном разделе представлено описание операций, которые могут быть выполнены менеджером, а также пользователем с уровнем допуска «МАСТЕР ДОПУСК», «Администратор» и «Оператор».

#### 3.1 Просмотр списка клиентов

Для просмотра списка доступных клиентов сотруднику необходимо:

1. В главном меню выбрать пункт «**Персонал / В работе**» (можно нажать комбинацию клавиш **[Ctrl] + [H]**) или «**Персонал / Все**». На экране появится окно «**Персонал – В работе**» или «**Персонал – Все**» соответственно.
2. В левой части окна выбрать учётную запись сотрудника.
3. Перейти на закладку «**Клиенты**» (см. Рис. 2). На данной закладке справа от списка персонала расположена область, в которой отображается список клиентов (фирм и частных лиц), закреплённых за сотрудником. Наличие зелёного прямоугольника в строке с записью о клиенте означает, что для данного клиента включён режим отслеживания операций (подробнее см. п. 3.2).

#### Примечание.

1. Для корректировки списка доступных клиентов необходимо обратиться к администратору ОЦ.
2. При добавлении сотрудником нового клиента он автоматически добавляется в список доступных сотруднику клиентов.
3. Менеджер может просматривать только список закреплённых за ним клиентов.

#### 3.2 Отслеживание операций по клиенту

В Модуле может быть включён режим отслеживания операций по клиенту. Если данный режим включён, то при выполнении некоторых операций в журнал событий добавляется запись о выполнении операции, а также формируется сообщение, которое, при соответствующей настройке, может быть отправлено на e-mail сотрудника. Данный режим позволяет отслеживать следующие операции:

- изменение состояния клиента;
- изменение состояния карты;
- изменение счета клиента;
- удаление временного кредита;
- добавление платёжного поручения;
- создание временного кредита;
- окончание срока действия договора;
- обслуживание карты из ЧС;
- появление просроченных ОИ;
- обнуление временного кредита;
- удаление платёжного поручения;
- реализация ОИ по карте из ЧС;
- появление просроченных оповещений клиента;
- превышение ИП;
- превышение СП;
- блокирование и разблокирование кошелька или карты при работе во временном режиме.

##### 3.2.1 Управление режимом отслеживания операций по клиенту

Для включения / выключения режима отслеживания операций по клиенту выполните следующие действия:

1. В главном меню выберите пункт «**Персонал / В работе**» (можно нажать комбинацию клавиш **[Ctrl] + [H]**) или «**Персонал / Все**». На экране появится окно «**Персонал – В работе**» или «**Персонал – Все**» соответственно.
2. В левой части окна выберите свою учётную запись.
3. На закладке «**Клиенты**» (см. Рис. 2) выберите клиента, для которого необходимо включить / выключить режим отслеживания операций.



**Примечание.**

При появлении новых сообщений кнопка **Сообщения** изменит название на **Сообщения <(кол-во непрочитанных сообщений)>**.

### 3.2.2 Просмотр выполненных по клиенту операций

Просмотреть выполненные по клиенту операции можно одним из следующих способов:

1. В журнале событий («Система / Журнал событий / Полный» или «Система / Журнал событий / По выбору»).
2. В сообщении, отправленном на e-mail сотрудника (процедура настройки подробно описана в п. 3.2.3).
3. На закладке «Клиенты» в окне «Персонал – Все» («Персонал – В работе») (см. Рис. 2) нажмите на кнопку **Сообщения** или **Сообщения <(кол-во непрочитанных сообщений)>**. На экране появится окно, представленное на Рис. 5.

[illegible]

**Рис. 5. Список операций по клиенту**

В окне, представленном на Рис. 5, отображён список выполненных по клиенту операций. Данные отображаются в виде таблицы, состоящей из следующих столбцов:

- «Дата» — дата выполнения операции;
- «Тип» — название операции;
- «Описание» — краткое описание операции;
- знак  (синий прямоугольник) в случае, если сообщение о выполнении операции было отправлено на e-mail сотрудника (подробнее о настройке отправки см. п. 3.2.3).

**Примечание.**

Шрифтом с жирным начертанием отмечены непрочитанные сообщения.

Для того чтобы сообщение отметить как прочитанное, необходимо установить курсор на строке с записью об этом сообщении. Через несколько секунд начертание шрифта сообщения изменится на обычное.

Для того чтобы отметить как прочитанные все сообщения, необходимо нажать на кнопку **Отметить все**. Через несколько секунд начертание шрифта всех сообщений изменится на обычное.

### 3.2.3 Настройка отправки сообщений на e-mail

Сообщения о выполнении операций по клиенту могут быть отправлены на e-mail сотрудника. Рассылкой таких сообщений управляет утилита «MessageSender» (см. документ «*Petrol Plus. PA. MessageSender*»). С заданной периодичностью она проводит проверку БД на предмет наличия новых сообщений и отправляет их. После отправки сообщения будут отмечены синим прямоугольником (■, см. Рис. 5).

Для настройки отправки сообщений необходимо:

1. В главном меню выбрать пункт «**Персонал / В работе**» (можно нажать комбинацию клавиш **Ctrl** + **H**) или «**Персонал / Все**». На экране появится окно «**Персонал – В работе**» или «**Персонал – Все**» соответственно.
2. В левой части окна выбрать учётную запись сотрудника.
3. На закладке «**Данные**» в поле «E-mail» ввести электронный адрес сотрудника.
4. Установить флаг «Отправлять информационные сообщения по e-mail».

Разработчик оставляет за собой право вносить в *Модуль* изменения без предварительного уведомления пользователя