

# Оповещение консультанта

- Виды оповещения консультанта
  - Лампы
    - Лампа активности кассовой линии
    - Лампа оповещения консультанта
  - Звуковое оповещение
  - Пейджер
- События с оповещением консультанта
  - Оповещение консультанта по кнопке "Помощь"
  - Оповещение консультанта при бездействии покупателя
    - Вызов консультанта при работе с чеком
    - Вызов консультанта при ошибках контроля веса
    - Вызов консультанта при ошибках оплаты
    - Вызов консультанта при закрытом чеке

Касса самообслуживания позволяет вызывать консультанта при любой затруднительной ситуации у покупателя. Оповещение консультанта выполняется с помощью:

- лампы оповещения консультанта,
- звукового оповещения (опционально),
- сообщений на пейджер (опционально).

## Виды оповещения консультанта

### Лампы

#### Лампа активности кассовой линии

Лампа активности кассовой линии предназначена для оповещения покупателя о возможности производить на данной кассе покупки:

- Лампа горит – на кассе есть возможность совершать покупки;
- Лампа не горит – на кассе нет возможности совершать покупки.

#### Лампа оповещения консультанта

Лампа оповещения консультанта предназначена для информирования консультанта о состоянии кассового ПО. Каждому состоянию программы соответствует определенный цветовой сигнал:

- **Зеленый** – касса работает. Не требуется вмешательство со стороны консультанта.
- **Зеленый мигающий** – уровень наличных критический или близок к критическому. На кассе возникло оповещение для консультанта.
- **Желтый** – в чек внесены изменения покупателем или добавлен товар, требующий подтверждения со стороны консультанта. Скоро потребуются вмешательство. Настройкой программы может быть отключен для одной или нескольких проверок.
- **Красный** – касса заблокирована или выполняется авторизация пользователя.
- **Красный мигающий** – требуется вмешательство консультанта.

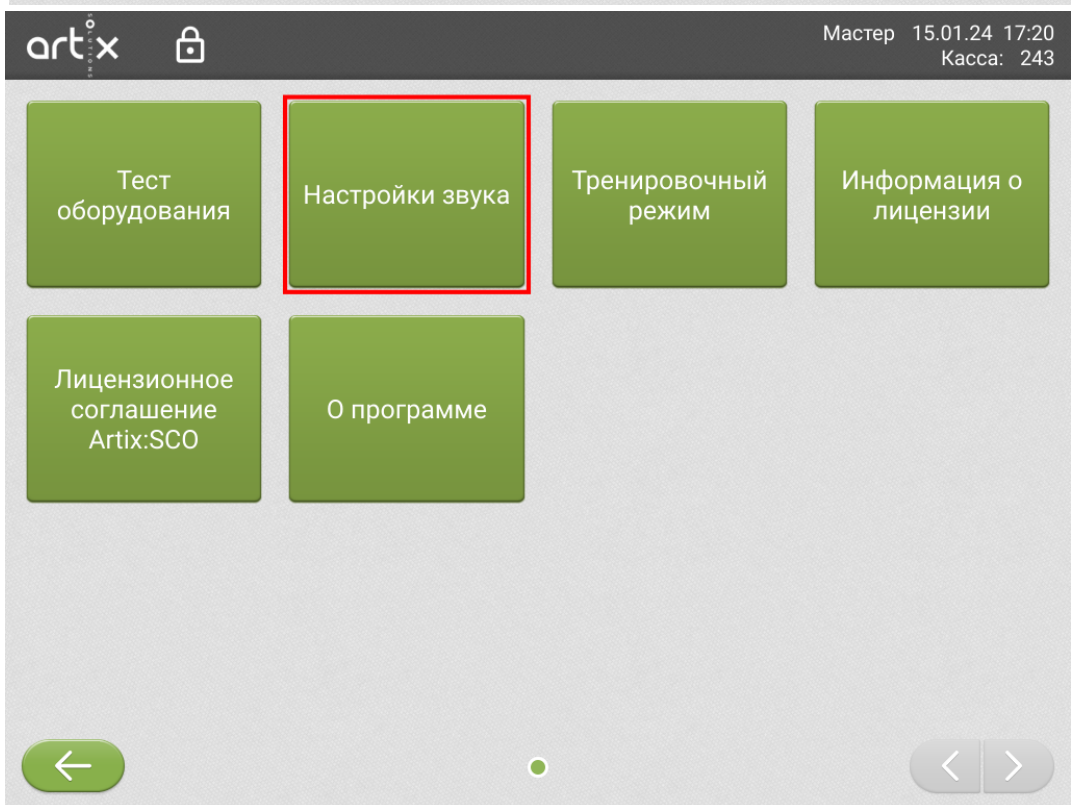
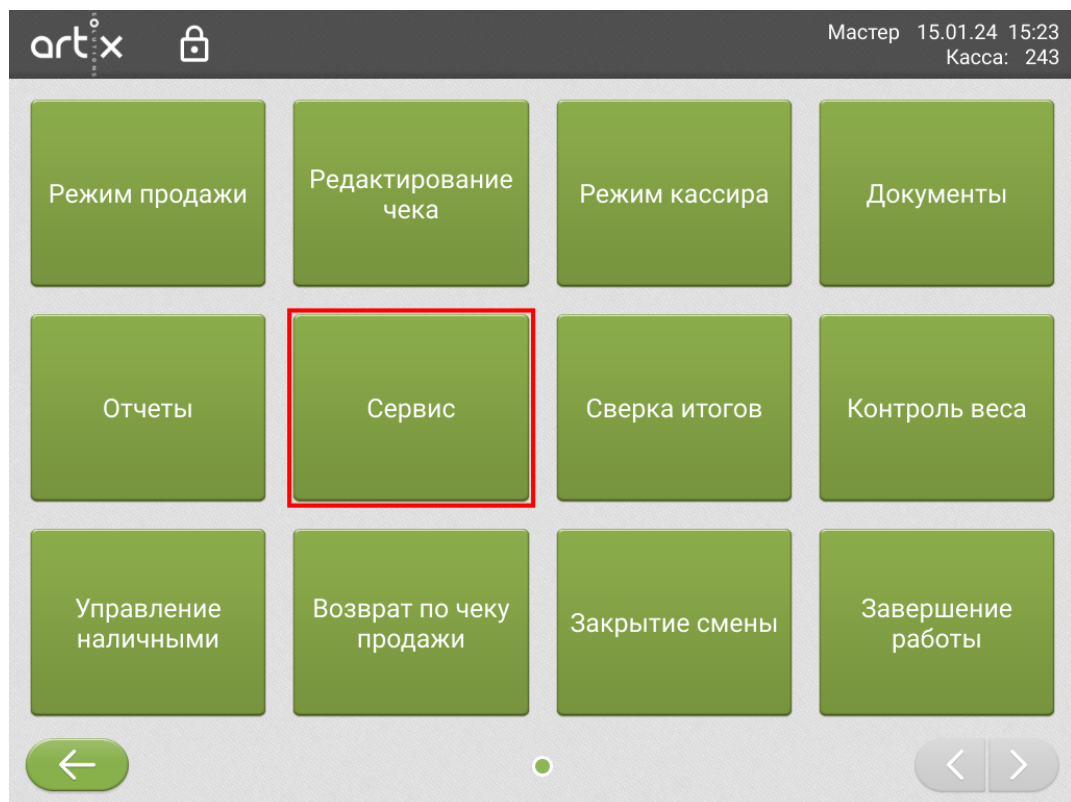


Настройками программы может быть задано переливание цветов в режимах приветствия и рекламы.

Проверить работу ламп можно по кнопке **"Тест ламп оповещения"** в меню **"Сервис"** - **"Тест оборудования"**.

### Звуковое оповещение

Настроить звуковое оповещение на кассе можно через главное меню, перейдя по кнопкам **"Сервис"** - **"Настройки звука"**.



Откроется меню:

- с выбором устройства воспроизведения и настройками для него;
- с настройкой громкости на кассе;
- со списком доступных аудио-событий и кнопкой **"Проверить"**. По нажатию воспроизводится установленный для события звуковой сигнал.

artx

Консультант 13.06.24 09:28  
Касса: 1

## НАСТРОЙКИ ЗВУКА

Устройство воспроизведения

alsa\_card.pci-0000\_00\_05.0

▼

Профиль устройства

output:analog-stereo+input:analog-stereo

▼

Поток вывода устройства

alsa\_output.pci-0000\_00\_05.0.analog-stereo

▼

Порт потока вывода

analog-output;output-amplifier-on

▼

Громкость

ПРОВЕРИТЬ

ATTENTION

▼

ВЫХОД

События, для которых могут воспроизводиться звуки:

- **StatusWarn** – скоро потребуется вмешательство консультанта. Настройкой программы звук может быть отключен для одной или нескольких проверок.
- **StatusCritical** – на кассе сработал вызов консультанта и требуется его вмешательство.
- **PaymentError** – ошибка оплаты по терминалу или QR.
- **Attention** – привлечение внимания пользователя. Воспроизводится при:
  - диалогах бездействия пользователей,
  - отображении ошибки контроля веса,
  - взвешивании с прикассовых весов,
  - запросе ввода количества товара,
  - запросе акцизной марки,
  - при прочих ошибках на кассе.
- **EgaisUtmError** – ошибка при обращении к ЕГАИС при оплате или закрытии чека.
- **PaymentNotAdded** – на кассе оплата осуществляется слишком долго, может потребоваться вызов консультанта.

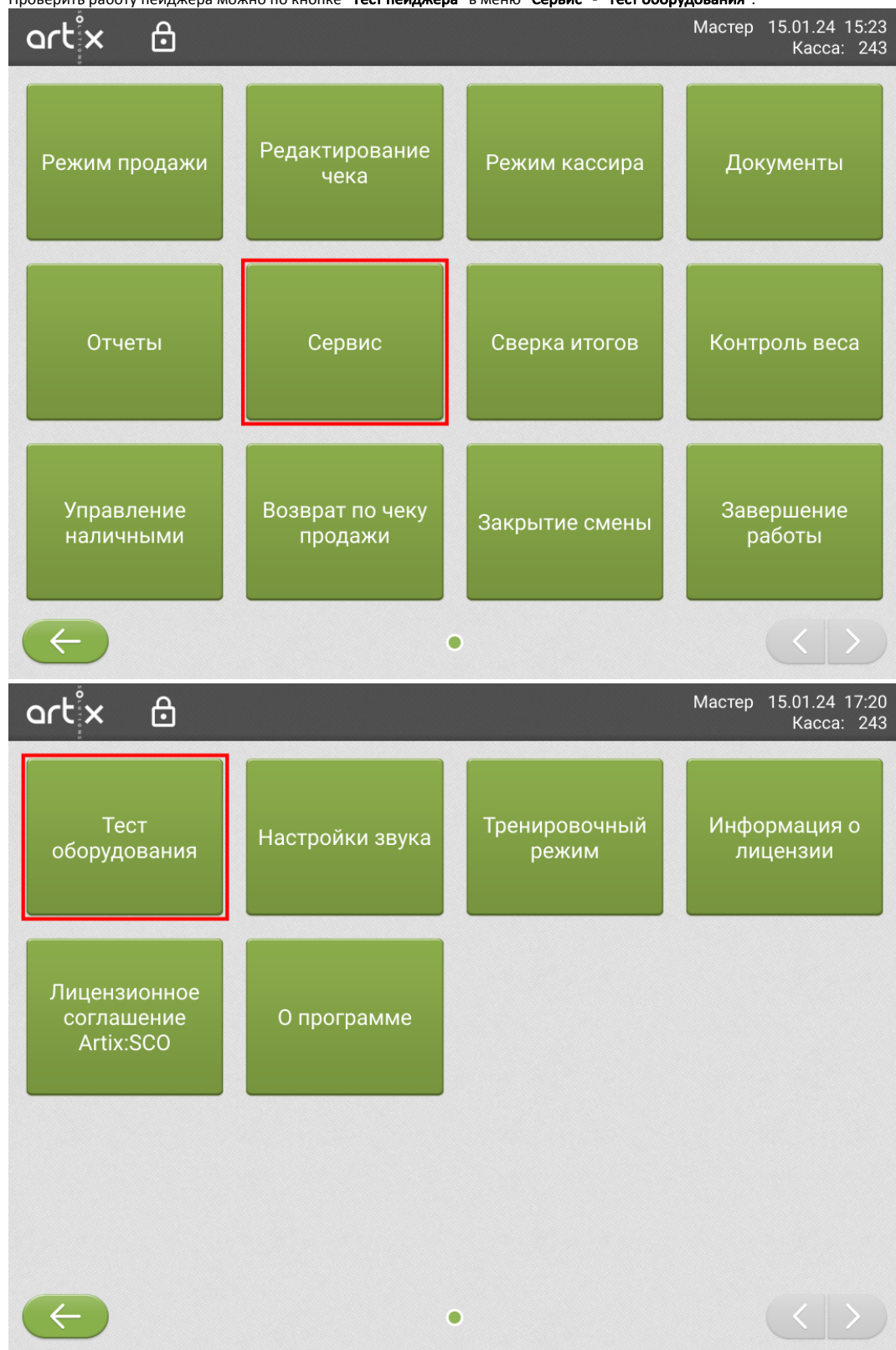
## Пейджер

Во время возникновения ситуации, когда незамедлительно требуется вмешательство консультанта, на кассе сработает вызов консультанта, на пейджер отправится уведомление с привязанным кодом кассы.

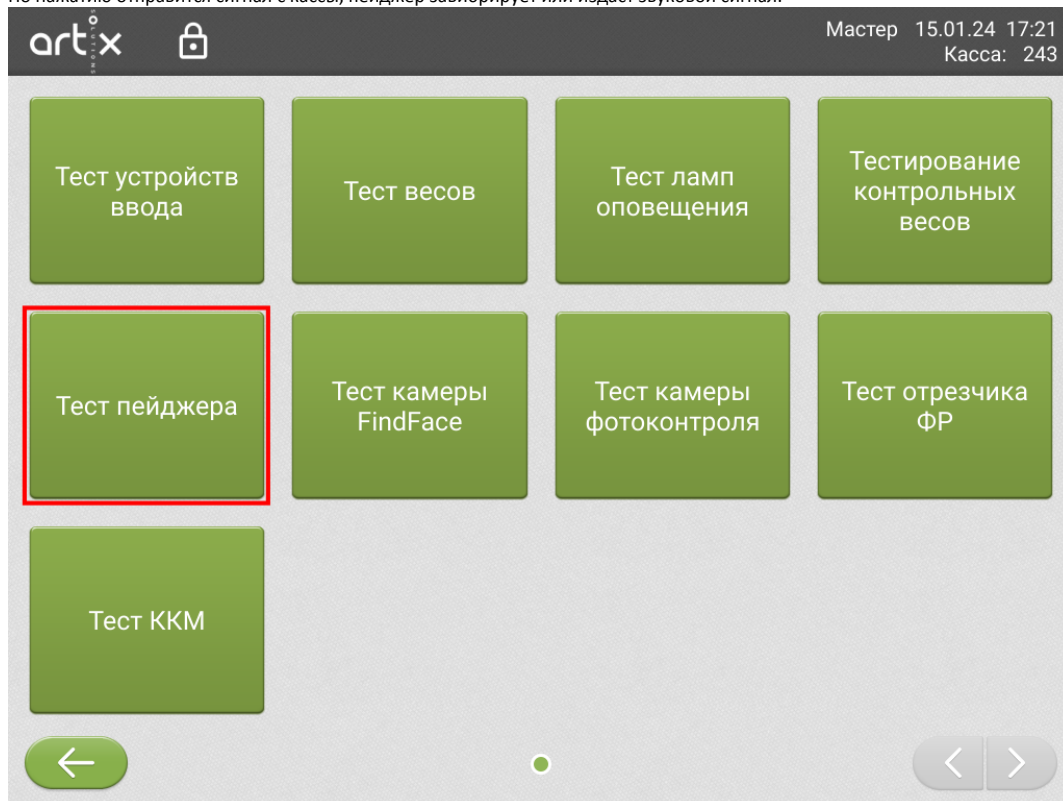
Настройками программы может игнорироваться вызов при:

- ошибках контроля веса,
- ошибках оплаты, отображаемых покупателю,
- блокировке кассы по бездействию покупателя.

Проверить работу пейджера можно по кнопке "Тест пейджера" в меню "Сервис" - "Тест оборудования".



По нажатию отправится сигнал с кассы, пейджер завибрирует или издаст звуковой сигнал.

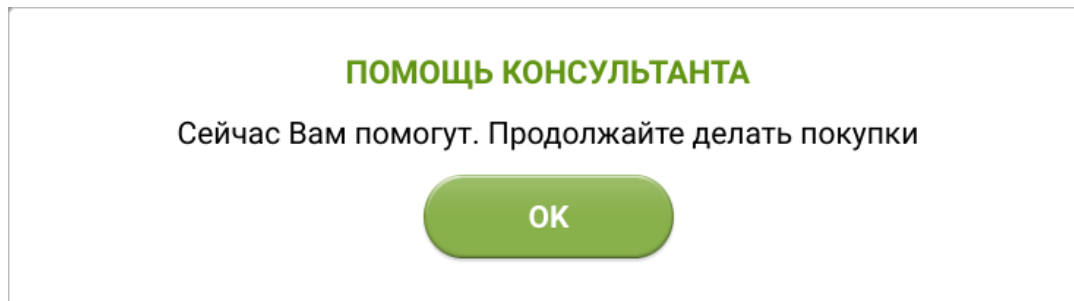


## События с оповещением консультанта

### Оповещение консультанта по кнопке "Помощь"



Во время совершения покупок покупатель может в любой момент прибегнуть к кнопке **ПОМОЩЬ**, после этого сработает вызов консультанта - лампа оповещения начнет мигать красным светом. Покупателю на экране отобразится сообщение:



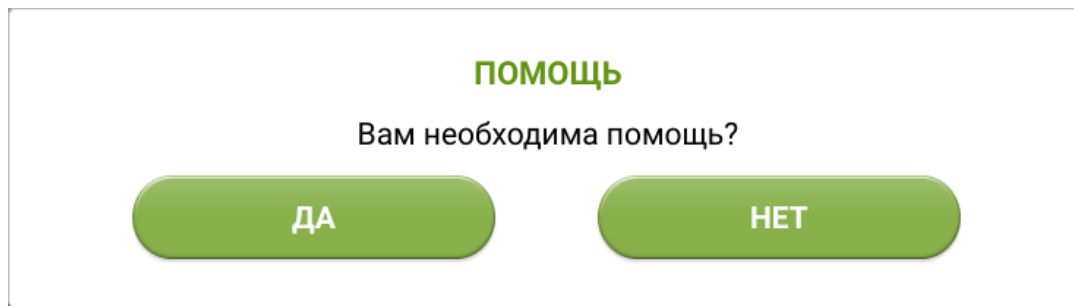
### Оповещение консультанта при бездействии покупателя

При бездействии покупателя, в зависимости от настроек, программа открывает окно:

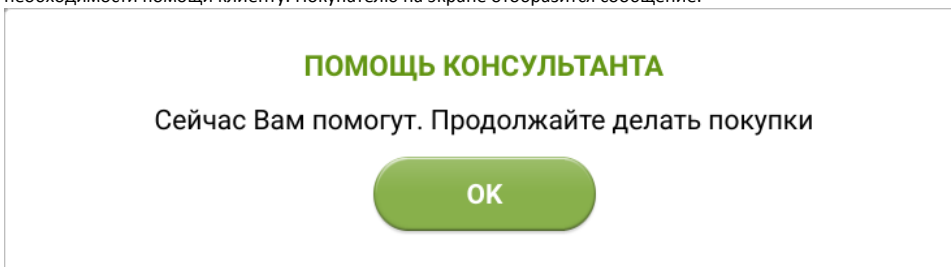
- с предложением вызвать консультанта для оказания помощи;
- с сообщением о блокировке кассы. Если покупатель не закрыл сообщение о блокировке, то касса заблокируется, сработает вызов консультанта - лампа оповещения начнет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости помочь клиенту;
- с сообщением об отмене чека. Если покупатель не закрыл сообщение об отмене чека, то чек отменяется, касса перейдет в режим приветствия без вызова консультанта.

## Вызов консультанта при работе с чеком

Если чек открыт и покупатель бездействует, то через определенное время появляется диалоговое окно с вопросом:



- При нажатии кнопки **"Да"** сработает вызов консультанта - лампа оповещения начнет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости помощи клиенту. Покупателю на экране отобразится сообщение:



- При нажатии кнопки **"Нет"** диалоговое окно закроется и можно продолжить оформление покупки.
- При бездействии в диалоговом окне с вопросом касса самообслуживания будет заблокирована, сработает вызов консультанта - лампа оповещения начнет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости помочь клиенту.

Если покупатель перешел в формирование чека, но не добавлял в чек позиции, то при бездействии через определенное время также появится диалоговое окно с вопросом о помощи. При нажатии **"Да"** сработает вызов консультанта, при выборе **"Нет"** диалоговое окно закроется. При бездействии в диалоге через некоторое время касса перейдет в режим приветствия без вызова консультанта.

## Вызов консультанта при ошибках контроля веса

Если на кассе отображается подсказка с ошибкой контрольных весов, то через заданное время сработает вызов консультанта для устранения возникшей ошибки. Лампа будет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости оказания помощи клиенту.

## Вызов консультанта при ошибках оплаты

Если на кассе возникла ошибка оплаты, отображаемая покупателю, то через заданное время сработает вызов консультанта для оказания помощи - лампа будет мигать красным светом.

## Вызов консультанта при закрытом чеке

Если покупатель бездействует при закрытом чеке, а на весовой платформе остается купленный товар, то через определенное время сработает вызов консультанта - лампа оповещения начнет мигать красным светом.