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 потребуется вмешательство. Настройкой программы может быть отключен для одной или нескольких проверок.
- Красный касса заблокирована или выполняется авторизация пользователя.
- Красный мигающий требуется вмешательство консультанта.

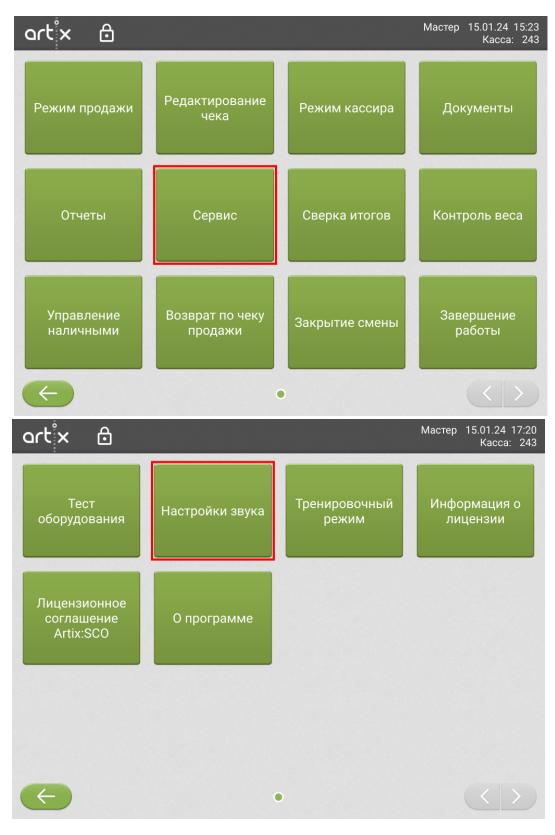


Настройками программы может быть задано переливание цветов в режимах приветствия и рекламы.

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

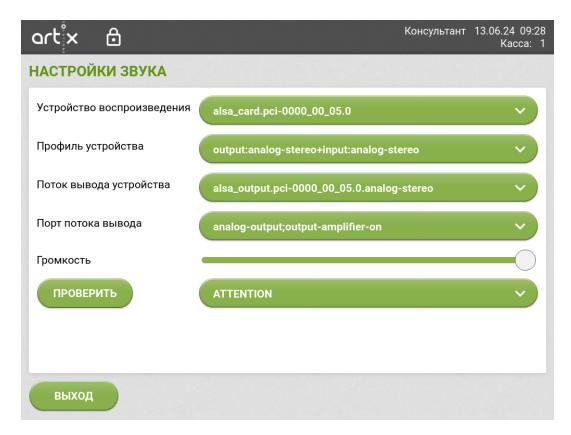
Звуковое оповещение

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.



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,
 - $^{\circ}$ отображении ошибки контроля веса,
 - взвешивании с прикассовых весов,
 - $^{\circ}$ запросе ввода количества товара,
 - о 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.

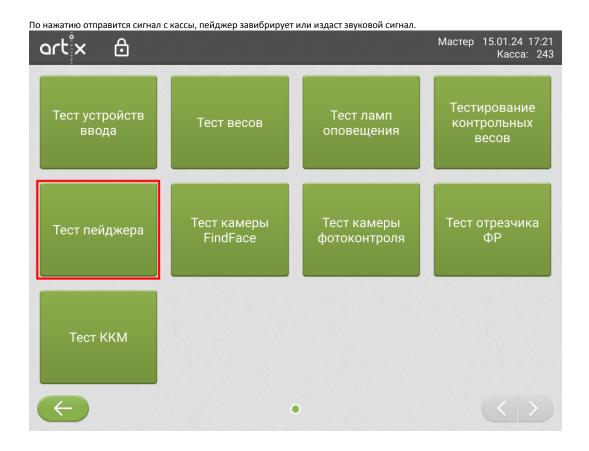
Пейджер

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.

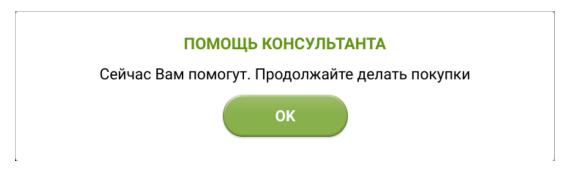




События с оповещением консультанта

Оповещение консультанта по кнопке "Помощь"

Во время совершения покупок покупатель может в любой момент прибегнуть к кнопке 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 диалог:

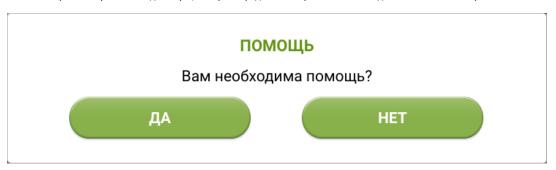
- с предложением вызвать консультанта для оказания помощи;
- с сообщением о блокировке кассы. Если покупатель не закрыл сообщение о блокировке, то касса заблокируется, сработает вызов консультанта ламп а оповещения начнет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости помочь клиенту;
-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



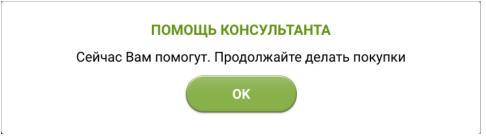
Если покупатель перешел в формирование чека, но не добавлял в чек позиции, то при бездействии через определенное время касса перейдет в режим приветствия без показа диалога.

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 на чнет мигать красным светом, оповещая консультанта о необходимости помочь клиенту.

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.