

**Система iBank 2 UA.  
Руководство оператора  
корпоративных клиентов**

Полное руководство (версия 2.0.15.2)

# Оглавление

Предисловие . . . . .	3
<b>1 Общая информация об АРМе Операционист</b>	<b>4</b>
Введение . . . . .	4
Требования к системе . . . . .	5
Вход в АРМ Операционист . . . . .	6
<b>2 Интерфейс и настройки АРМа Операционист</b>	<b>9</b>
Интерфейс АРМа Операционист . . . . .	9
Меню АРМа <b>Операционист</b> . . . . .	9
Панель инструментов . . . . .	10
Дерево документов . . . . .	11
Информационная панель . . . . .	11
Работа с фильтрами документов . . . . .	13
Настройки АРМа <b>Операционист</b> . . . . .	16
Горячие клавиши . . . . .	18
<b>3 Работа в АРМе Операционист</b>	<b>20</b>
Виды и статусы документов . . . . .	20
Виды документов в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	20
Статусы документов в iBank 2 UA . . . . .	20
Контроль документов дочерних организаций, поступивших на бумажных носителях . . . . .	21
Работа с документами в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	23
Окно <b>Редактор документов</b> . . . . .	23
Предварительный просмотр печатной формы документа . . . . .	26
Печать документа . . . . .	27
Групповые операции над документами . . . . .	28
Обработка документов . . . . .	28
Способы принятия решений по документам в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	28
Проверка ЭЦП клиента . . . . .	29
Работа с письмами . . . . .	29
Получение и обработка входящих писем . . . . .	30
Создание писем . . . . .	32
Работа с отзывами . . . . .	34
Работа с выписками . . . . .	34
Работа с оборотами . . . . .	37
Бюджетирование . . . . .	38
Работа со справочниками . . . . .	38
Справочник <b>Причины отказа</b> . . . . .	39

Справочник <b>Клиенты</b> . . . . .	40
<b>4 Источники дополнительной информации</b>	<b>43</b>

## Предисловие

Данное руководство предназначено для сотрудников банка – операционистов – работающих в системе iBank 2 UA с помощью автоматизированного рабочего места (АРМ) **Операционист**. В документе описан АРМ **Операционист корпоративных клиентов** (далее по тексту — просто АРМ **Операционист**).

Раздел **Общая информация об АРМе Операционист** включает в себя сведения о назначении АРМа **Операционист**, о его функциональных возможностях.

Основные элементы интерфейса и настройки АРМа **Операционист** рассмотрены в разделе **Интерфейс и настройки АРМа Операционист**.

Раздел **Работа в АРМе Операционист** описывает основные действия сотрудника банка при работе с АРМом **Операционист**.

## Глава 1

# Общая информация об АРМе Операционист

### Введение

Автоматизированное Рабочее Место (АРМ) **Операционист** — это одно из рабочих мест для банковских сотрудников в системе электронного банкинга iBank 2 UA. АРМ **Операционист** предназначен для исполнения банковскими сотрудниками роли операциониста. Роль операциониста в системе iBank 2 UA заключается в ручной обработке документов, поступивших от клиентов банка по каналам электронного банкинга. АРМ **Операционист** широко применяется в тех банках, которые не используют Шлюз iBank 2 UA для синхронизации с БД iBank 2 UA и АБС банка.

В списке ниже представлены ключевые функциональные возможности АРМа **Операционист**:

- Обработка документов клиентов;
- Просмотр и печать документов, добавление комментариев к ним;
- Проверка аутентичности документов (проверка ЭЦП клиента в документе);
- Просмотр отчётов;
- Просмотр информации о назначенных клиентах.

АРМ **Операционист**, будучи реализован как Java-апплет, воплощает собой концепцию т.н. «тонкого клиента»: на компьютере пользователя не нужно устанавливать специализированное ПО и хранить конфиденциальные данные на жёстком диске. Для работы с АРМом достаточно иметь установленную виртуальную Java-машину (Sun JRE или MS JVM), доступ к Серверу Приложения iBank 2 UA по локальной сети или Интернет и веб-браузер. С помощью веб-браузера пользователь загружает на свой компьютер Java-апплет **Операционист**, в котором и происходит работа банковского сотрудника в системе iBank 2 UA.

Более подробно технический аспект работы с АРМом **Операционист** рассмотрен в следующем разделе.

## Требования к системе

Для работы с системой операционисту необходимы:

1. Компьютер, минимально необходимые и рекомендуемые параметры которого указаны ниже:

	Минимальные требования	Рекомендуется
Процессор	Intel Pentium 166 МГц	Intel Celeron 300
Оперативная память	32 Мбайт	64 Мбайт
Операционная система	Windows 98/Me/NT/2000/XP/2003	Windows Me/NT/2000/XP/2003

Кроме вышеперечисленных требований рекомендуется наличие в компьютере операциониста дисковод для 3,5" гибких дисков или другого устройства чтения-записи информации со съемных носителей. Съемный носитель информации (например, на 3,5" гибкий диск) необходим для записи на него файла с Хранилищем ключей ЭЦП операциониста.

Рекомендуется также наличие принтера, на котором будут распечатываться финансовые документы клиентов.

2. Установленный на компьютере Web-браузер с установленной Java-машиной (Java Runtime Environment). В качестве Web-браузера рекомендуется использовать одну из следующих программ:
  - Microsoft Internet Explorer;
  - Netscape Communicator;
  - Mozilla;
  - Opera.

Для установки на компьютере операциониста виртуальной Java-машины с Web-сайта разработчика (<http://www.bifit.com.ua/distribute/system/index.html>) необходимо загрузить один из установочных файлов (в зависимости от используемого Web-браузера):

- MS JVM 3810 for Windows 95/98/Me/NT/XP — виртуальная Java-машина для ОС Windows 95/98/Me/NT/XP для Web-браузера Internet Explorer версии 4.0 и выше;
- MS JVM 3805 for Windows 2000 — виртуальная Java-машина для ОС Windows 2000 для Web-браузера Internet Explorer версии 4.0 и выше;
- Sun Java Plugin 5.0 for Windows — виртуальная Java-машина для ОС Windows 95/98/Me/NT/2000/XP/2003 для всех Web-браузеров.

Настоятельно рекомендуется использовать последний из перечисленных вариантов.

При установке Sun Java Plugin следует выбрать установку типа «Custom» и указать установку поддержки дополнительных языков и шрифтов (Support for additional languages, Additional font and media support). В процессе установки требуется также выбрать Web-браузер, с которым будет работать Sun Java Plugin (указывается Web-браузер, который будет использоваться при работе с iBank 2 UA).

3. Доступ в Интернет. Для работы с системой достаточной является скорость соединения 14,4 Кбит/сек. Рекомендуемая скорость соединения — 33,6 Кбит/сек. В случае доступа в Интернет по телефонной коммутируемой линии необходимо наличие современного модема. При работе с АРМом **Операционист** в рамках локальной сети банка необходим доступ к адресу, на котором находится Сервер Приложения iBank 2 UA.

Для работы с АРМом **Операционист** необходимо зарегистрироваться в системе iBank 2 UA с помощью АРМа **Регистратор сотрудников банка**. Подробно данная процедура описана в руководстве *Регистрация банковских сотрудников в системе iBank 2 UA*.

## Вход в АРМ Операционист

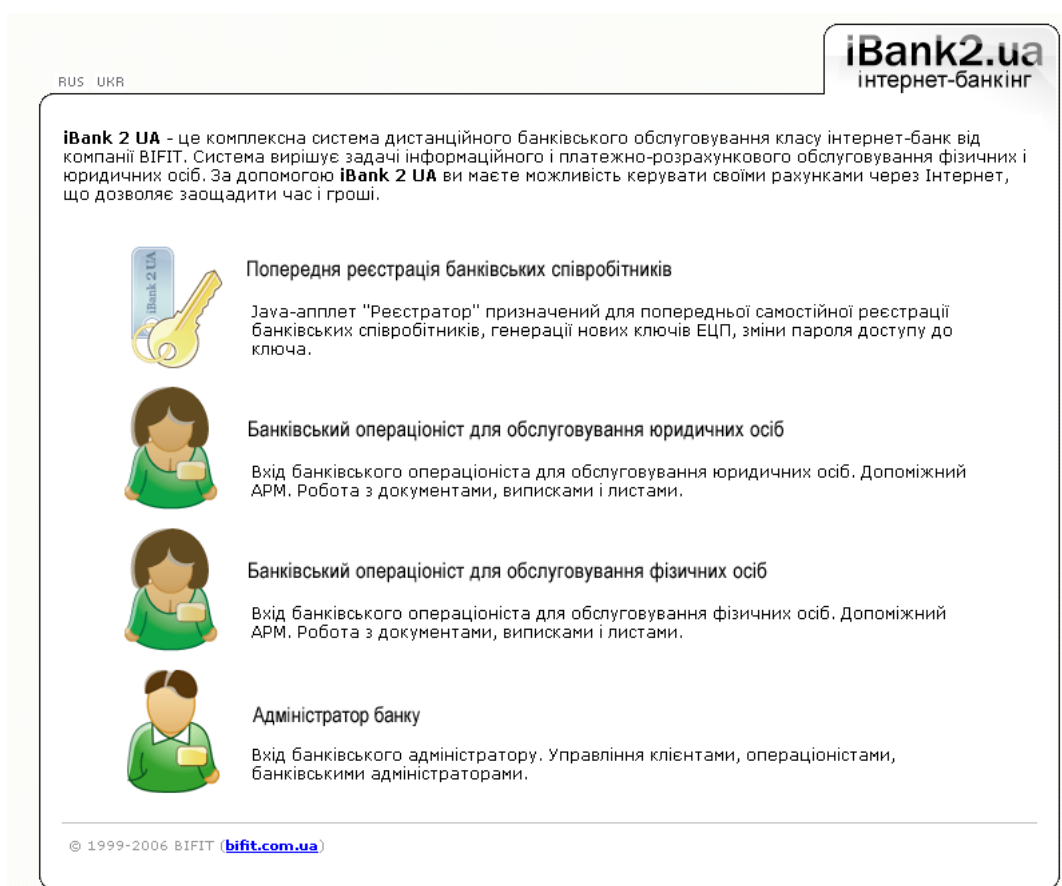
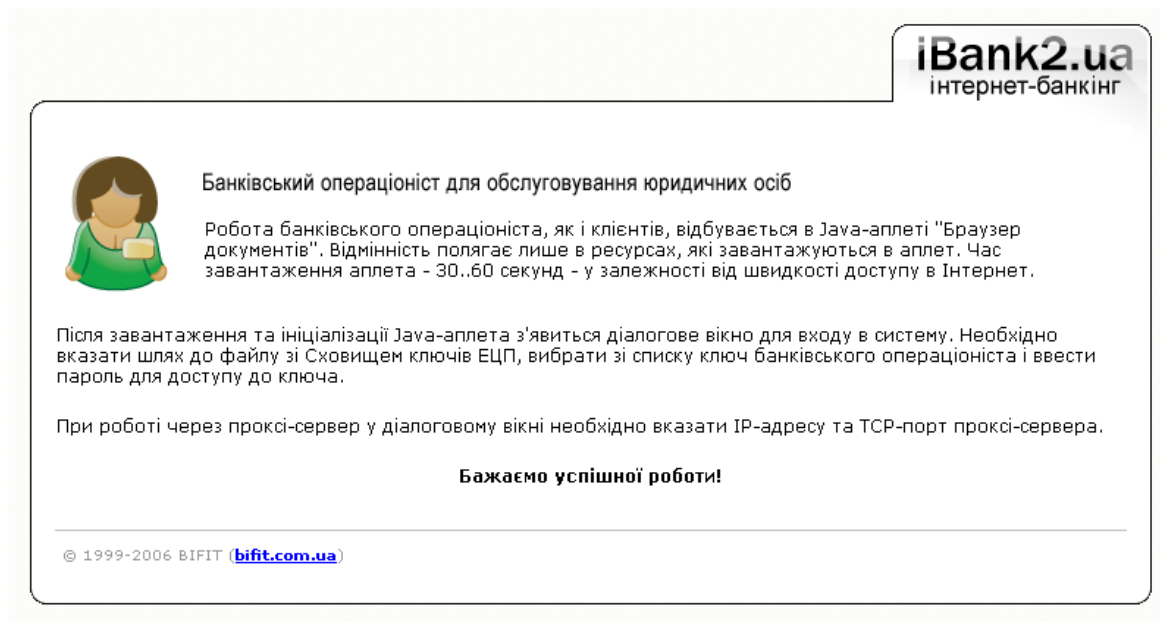
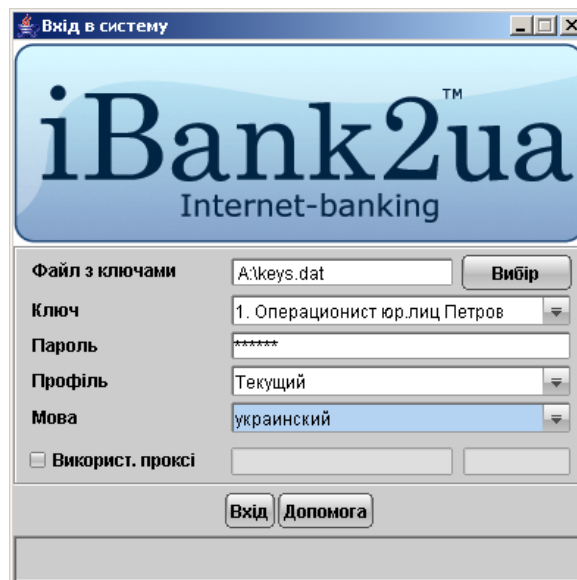


Рис. 1.1. Главная html-страница системы iBank 2 UA для банковских сотрудников

Текущая работа операциониста осуществляется в АРМе **Операционист**, который представляет собой Java-апплет. Для начала работы с ним запустите веб-браузер, зайдите с его помощью на стартовую веб-страницу iBank 2 UA, предназначенную для банковских сотрудников, и выберите пункт **Банковский операционист для обслуживания юридических лиц** (см. рис. 1.1). В браузере загрузится стартовая html-страница (см. рис. 1.2), после чего через 15-30 секунд (в зависимости от скорости доступа в Интернет или локальную сеть) на экране откроется окно **Вход в систему**, предназначенное для входа в АРМ **Операционист** (см. рис. 1.3).

Рис. 1.2. Стартовая html-страница для загрузки Java-апплета **Операционист**Рис. 1.3. Окно **Вход в систему**

Для входа в АРМ **Операционист** выполните следующие действия:

1. Вставьте в дисковод дискету или иной съёмный носитель с файлом Хранилища ключей ЭЦП и укажите с помощью кнопки **Выбрать** путь к этому файлу в поле **Файл с ключами**.
2. С помощью выпадающего списка поля **Ключ** выберите необходимый ключ и введите пароль к ключу в поле **Пароль**. При вводе пароля учитываются язык и регистр вводимых символов.

3. С помощью выпадающего списка поля **Профиль** выберите необходимый профиль работы. Профиль **Текущий** загружает настройки, установленные во время последнего сеанса работы; профиль **По умолчанию** загружает настройки, принятые по умолчанию.
4. Если для подключения проху-сервер не используется, снимите галочку в поле **Использовать прокси**. Если для подключения используется проху-сервер заполните поля **IP-адрес** и **порт**. После нажатия кнопки **Вход**, выведется окно аутентификации проху-сервера (см. [рис. 1.4](#)), в зависимости от настроек банка. В окне **Прокси-аутентификация** необходимо ввести логин и пароль проху-сервера после чего нажмите кнопку **Подключиться**.

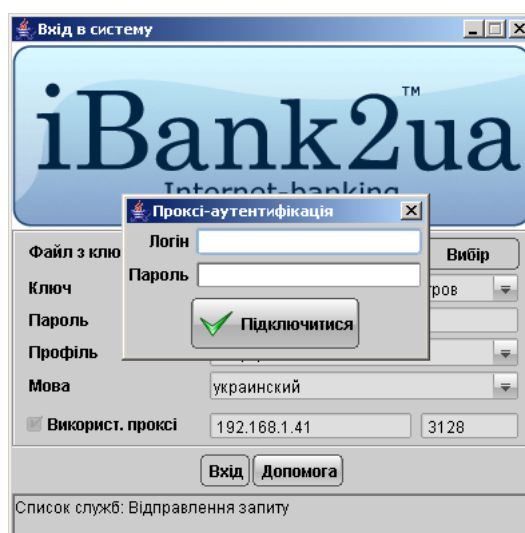


Рис. 1.4. Запрос аутентификации проху-сервера

**Внимание!**

В системе iBank 2 UA поддерживается тип аутентификации проху-сервера – Basic.

В случае ошибки ввода пароля система выдаст предупредительное сообщение. Проверьте правильность вводимой информации и повторите попытку входа в АРМ **Операционист**. В случае успешного входа откроется основное окно АРМа **Операционист** (см. [рис. 2.1](#)), в котором осуществляется работа операциониста в рамках iBank 2 UA.

## Глава 2

# Интерфейс и настройки АРМа Операционист

### Интерфейс АРМа Операционист

Основное окно АРМ **Операционист** представлено на [рис. 2.1](#) и содержит следующие элементы:

- **Заголовок окна** — Название текущего окна.
- **Меню** — Команды АРМа **Операционист**.
- **Панель инструментов** — Кнопки, позволяющие осуществлять базовые операции в АРМе **Операционист**.
- **Дерево документов**<sup>1</sup> — Иерархическая структура документов, с которыми работает операционист; имеет различный вид в зависимости от набора прав операциониста.
- **Информационная панель** — Таблица со списком документов выбранной ветки дерева и вкладки на информационной панели.
- **Строка состояния** — В ней АРМ выводит информационные сообщения о выполнении текущей операции.
- **Индикатор процесса** — Графически отображает процесс выполнения команды пользователя.

### Меню АРМа Операционист

Меню АРМа **Операционист** содержит следующие элементы:

- ▶ **Документы** — выполнение основных операций над документами, и отчётами:
  - создание нового письма;
  - предварительный просмотр документов и отчётов;
  - печать документов и отчётов;

---

<sup>1</sup>Под документами в настоящей главе об интерфейсе АРМа понимается следующее: документы клиентов, отчёты, справочники.

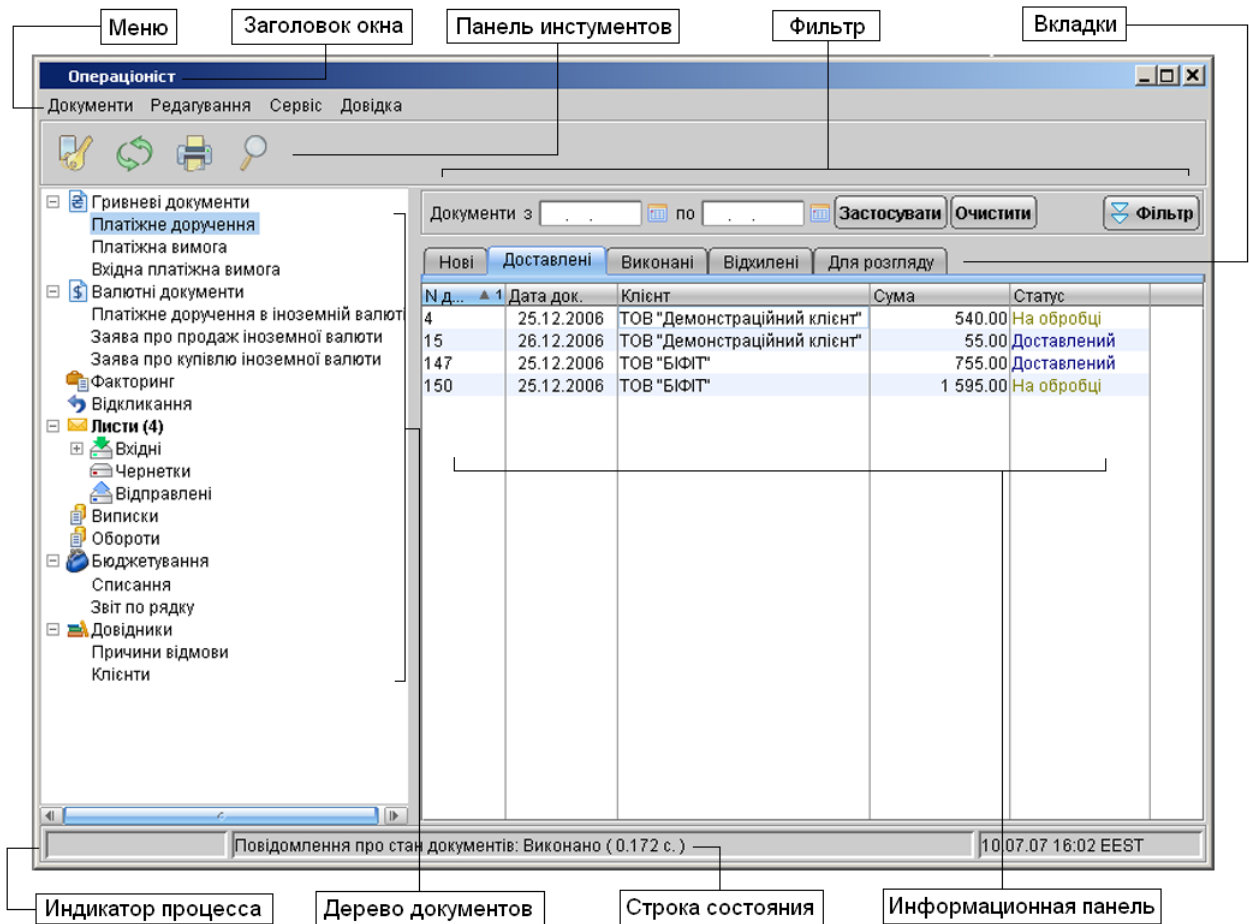


Рис. 2.1. Главное окно ARMa Операционист

- выход из ARMa.
- ▶ **Правка** — выполнение операций над списком документов:
  - обновление списка документов;
  - поиск документа.
- ▶ **Сервис** – позволяет произвести перезапуск ARMa, а также изменить различные настройки (настроить фильтр исполненных документов, параметры печати и др.).
- ▶ **Справка** — позволяет просмотреть версию системы iBank 2 UA, а также полное наименование ARMa.

### Панель инструментов

Панель инструментов содержит следующие кнопки:



**Подключение** — вход в систему. Применяется при необходимости войти в систему с другим ключом (или другому пользователю), для смены языка интерфейса ARMa (украинский или русский) без перезагрузки Java-апплета;



**Обновить** — обновляет список документов в выбранной ветке дерева документов;



**Печать** — выводит на печать выбранный документ, отчёт;



**Поиск документа** — открывает окно поиска документа в выбранной ветке.

## Дерево документов

Дерево документов предназначено для упорядочивания веток с документами и их удобного расположения в АРМе. В общем виде структуру дерева документов можно представить следующим образом:

**Категория документа** — объединение документов по категориям, например, категории гривневых и валютных документов;

**Тип документа** — типы документов, предусмотренные в конкретной категории документов: в категории гривневых документов: платежное поручение, платежное требование, в категории валютных документов: заявление на продажу валюты, платежное поручение в иностранной валюте и др.

Наличие или отсутствие конкретных объектов в дереве документов определяется правами, установленными администратором банка. На [рис. 2.1](#) представлено дерево документов для случая, когда операционисту предоставлены права на работу со всеми документами юридических лиц, предусмотренными в системе iBank 2 UA.

Основной принцип работы с деревом документов заключается в следующем: для того, чтобы найти необходимую ветку с документами в дереве, необходимо открыть все предшествующие ей ветви дерева.

## Информационная панель

Информационная панель отображает список документов по вкладкам, инструменты поиска и фильтрации документов (см. [рис. 2.1](#)) и представляет собой таблицу, содержащую различные столбцы в зависимости от типа документа.

### Вкладки информационной панели

Существуют следующие вкладки на информационной панели:

**Новые** — документы, сохранённые в системе iBank 2 UA. В этой вкладке находятся документы со статусами **Новый** и **Подписан**.

**Доставленные** — документы, имеющие количество подписей, достаточное для их обработки банком. В этой вкладке находятся документы со статусами **Доставлен**, **На обработке**, **На исполнении**.

**Исполненные** — документы, исполненные банком. В этой вкладке документов находятся документы со статусом **Исполнен**.


**Отвергнутые** — документы, в исполнении которых банк отказал: документы со статусом **Отвергнут** (см. раздел [Статусы документов в iBank 2 UA](#)).

**Для рассмотрения** — гривнёвые платёжные поручения, которые поступают в банк на бумажных носителях и выгружаются в систему iBank 2 UA плюзом. В этой вкладке документов находятся документы со статусом **На подтверждении**, **Для подтверждения**, **Для отклонения**, **Выгружен**, **Подтвержден** и **Не подтвержден** (см. раздел **Контроль документов дочерних организаций, поступивших на бумажных носителях**).

## Операции над списком документов

В АРМе **Операционист** предусмотрены следующие операции над списком документов:

**Обновление списка документов.** Для работы с актуальными документами операционисту необходимо производить обновление списка документов. Обновление списка документов **не происходит** при переходе по веткам и вкладкам дерева документов. Обновление информации происходит в следующих случаях:


- при первом выборе ветки дерева документов;
- при нажатии кнопки  **Обновить**;
- после использования фильтра.

**Сортировка списка документов.** Сортировка позволяет отображать документы в необходимой последовательности. Для сортировки щёлкните левой кнопкой мыши в заголовке столбца таблицы. Направление сортировки (по убыванию или по возрастанию) указывается направлением стрелки: по убыванию – ▼ или по возрастанию – ▲ и изменяется повторными нажатиями на заголовке столбца.

**Сортировка по группе столбцов.** Данный метод сортировки предпочтителен в том случае, когда на информационной панели находится очень много документов, и при этом требуется проанализировать часть из них, предварительно выполнив сортировку. Для сортировки по группе столбцов щёлкните по заголовку первого из столбцов, по которому требуется отсортировать документы, повторными нажатиями левой клавиши мыши установите необходимое направление сортировки, далее нажмите на клавишу **Ctrl**, и, удерживая её, щёлкните на следующем заголовке столбца и настройте направление сортировки. Не отпускайте клавишу **Ctrl** до тех пор, пока не будут выделены и настроены все требуемые для сортировки столбцы.

На [рис. 2.2](#) можно наблюдать результаты сортировки документов по трем столбцам: наименование клиента (по возрастанию), дата документа (по возрастанию) и номер документа (по возрастанию).

**Изменение ширины и последовательности столбцов.** С помощью указателя мыши можно перемещать местами столбцы в таблице и изменять их ширину.

**Поиск документа в списке.** Система iBank 2 UA предлагает эффективные и гибкие средства поиска по всем типам документов, независимо от их статуса и количества. Для поиска нужного документа в списке можно воспользоваться пунктом меню **Правка→Поиск** или кнопкой  **Поиск документа** панели инструментов. В результате на экран выводится окно **Поиск**. В этом окне задайте условия поиска документа и нажмите кнопку **Найти**. При этом курсор в списке документов переместится на первый встретившийся в списке документ, соответствующий условиям поиска. Повторным нажатием кнопки **Найти** окна **Поиск** можно найти другие документы в списке, соответствующие заданным

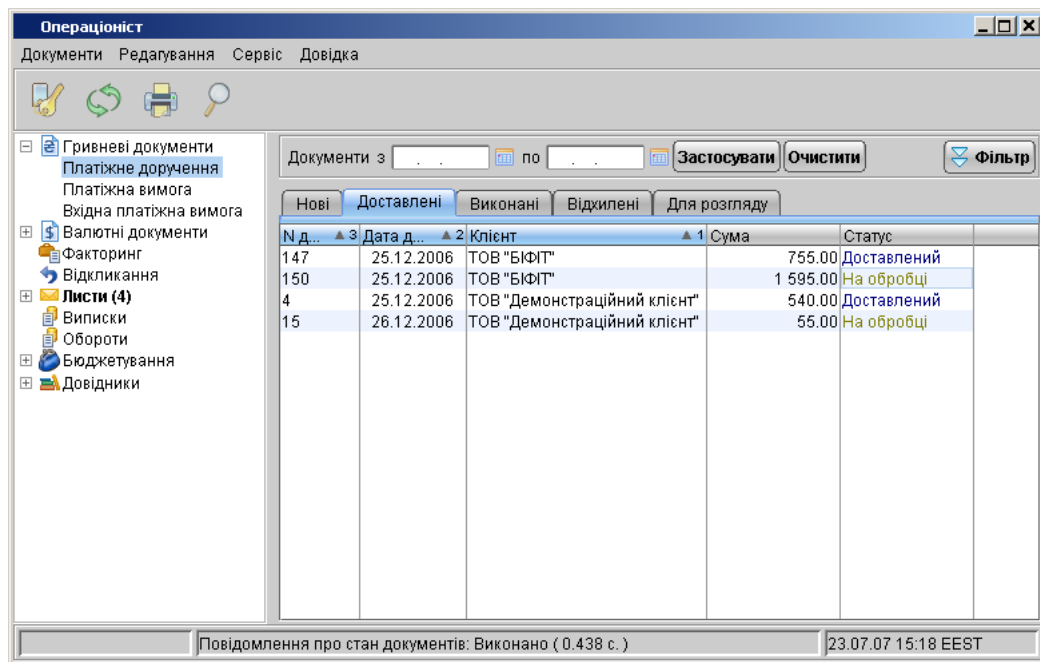


Рис. 2.2. Результаты сортировки документов по группе столбцов

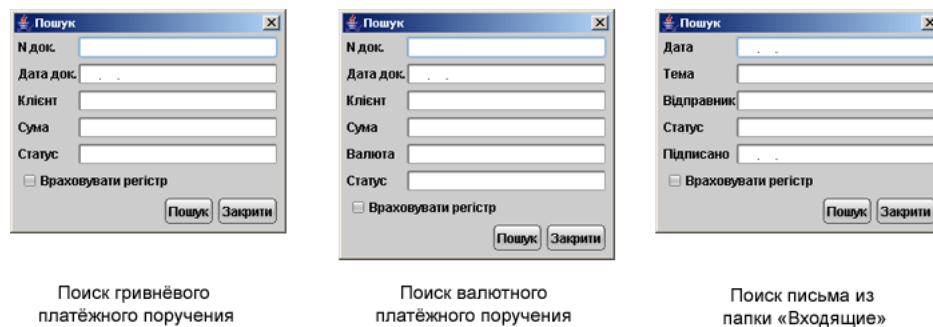


Рис. 2.3. Окно Поиск для некоторых документов

условиям (окно **Поиск** не закрывается автоматически после нахождения первого документа, что позволяет продолжить поиск других документов). При отсутствии в списке документа с заданными условиями система выведет сообщение об отсутствии записей, удовлетворяющих условиям поиска. Список полей окна **Поиск** различается для разных документов, отчётов и справочников. Основное отличие состоит в списке полей, в которые можно задать значения для поиска. Пример окна **Поиск** для некоторых документов представлен на [рис. 2.3](#).

### Работа с фильтрами документов

При большом количестве документов для удобства их обработки в АРМе **Операціоніст** предусмотрены гибкие средства фильтрации. Существуют такие режимы фильтрации документов:

- **Стандартный фильтр;**

- **Расширенный фильтр документов;**
- Глобальный фильтр для всех исполненных документов.

Первые два режима фильтра предназначены для фильтрации документов в отдельно выбранной вкладке. Для их настройки предназначены средства фильтрации на информационной панели АРМа **Операционист** (см. [рис. 2.1](#)). Глобальный фильтр исполненных документов устанавливается в окне настроек АРМа (см. [рис. 2.8](#)).

### Свойства фильтрации

Фильтр не удаляет документы и не перемещает их между вкладками, а влияет только на отображение документов в списке. В случае, если необходимо установить единый фильтр на все виды исполненных документов, используйте настройки АРМа **Операционист** (см. описание настройки общего фильтра в разделе [Настройки АРМа Операционист](#)).

#### **Примечание:**

Условия фильтрации, заданные как в стандартном так и в расширенном фильтре, сохраняются при переходе по веткам и вкладкам документов.

### Стандартный фильтр

Фильтр позволяет отображать в списке документы за указанный операционистом период времени. По умолчанию информационная панель отображает средства для стандартного фильтра ([рис. 2.4](#)). Расширенный фильтр реализован для гривневых и валютных документов, факторинга, отзывов, писем.

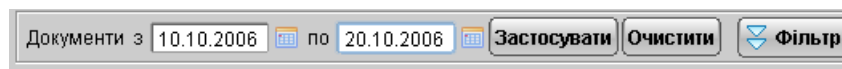



Рис. 2.4. Фильтр информационной панели





Для задания периода дат отображения документов существуют следующие возможности:

#### *Указание диапазона дат вручную.*

В поля **Показывать документы с** и **по** введите даты начала и окончания периода, за который необходимо отобразить документы. Для вкладки **Исполненные** в поля фильтра **с** и **по** проставляется начальная и конечная дата интервала, указанного в настройках АРМа (подробнее о настройках см. раздел [Настройки АРМа Операционист](#)).

#### *Указание диапазона дат с помощью графического календаря.*

Щёлкните левым указателем мыши на иконку графического календаря  справа от необходимого поля ввода даты. На экране отобразится окошко примерно такого вида ([рис. 2.5](#)):

В окне календаря пролистайте, при необходимости, окно с датами к нужному месяцу и году кнопками   и   соответственно. Щёлкните мышью на требуемом числе в окне календаря. При щелчке по числу в календаре его окно автоматически закрывается, а в поле ввода подставляется выбранная дата.

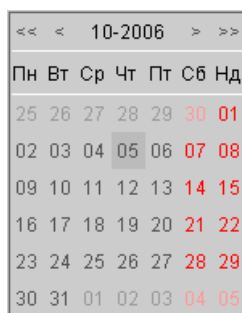


Рис. 2.5. Графический календарь дат

Если поле ввода перед открытием окна графического календаря было пустым, то в календаре открывается текущий месяц и год. Если в поле ввода изначально стояла какая-либо дата, то окно календаря будет открыто на этой дате.

После ввода всех условий фильтрации нажмите на кнопку **Применить**. Если не указать даты и затем нажать на кнопку **Применить**, то на информационной панели отобразятся все документы во вкладке. Если дата окончания периода, за который нужно отобразить документы, совпадает с текущей, то ее можно не вводить. Для очистки фильтра от введенных значений и переключения на режим отображения всех документов во вкладке нажмите на кнопку **Очистить**<sup>2</sup>.

### Расширенный фильтр документов

В режиме расширенного фильтра на информационной панели доступны поля, в которых можно указать дополнительные условия фильтрации. В зависимости от типа документов и вкладки документов некоторые поля условий фильтрации могут быть недоступны для изменения. Расширенный фильтр реализован для гривневых и валютных документов, факторинга и отзывов.

Для переключения между обычным и расширенным фильтром необходимо нажать на кнопку **Фильтр** на информационной панели. На [рис. 2.6](#) представлен расширенный фильтр для гривневого платёжного поручения во вкладке **Доставленные**.

О настройке интервала дат читайте в подразделе **Стандартный фильтр**. Дополнительные условия фильтрации, присутствующие в расширенном фильтре, описаны ниже:

- **Клиент** — выбор одного из назначенных клиентов в окне **Выбор клиента** (см. [рис. 2.7](#)). В окне **Выбор клиента** возможен поиск клиента по наименованию.
- **Банк** — выбор одного из банков, в котором заведены счета клиента с помощью окна **Выбор банка** (см. [рис. 3.21](#)).
- **Счёт** — выбор одного из принадлежащих клиенту счетов в окне **Выбор счёта** (см. [рис. 3.22](#)). В это поле можно ввести номер счёта. Номер счёта следует вводить полностью.
- **Сумма от ... до** — возможность задать диапазон сумм документов.

<sup>2</sup>В результате данной операции на вкладке **Исполненные** отобразятся документы за период, указанный в настройках

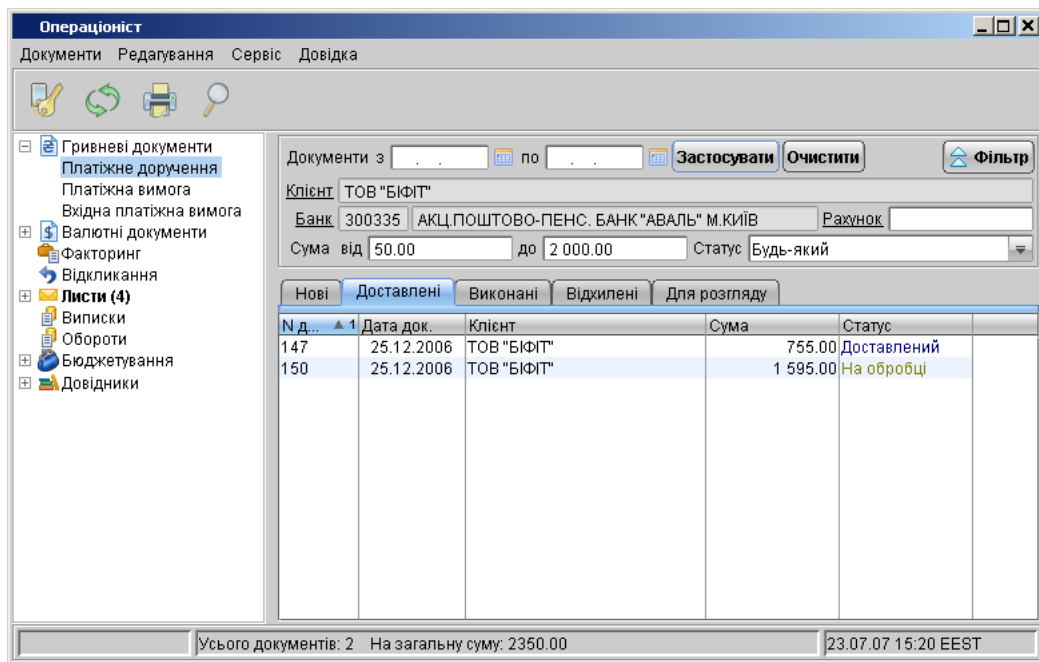


Рис. 2.6. Режим расширенного фильтра

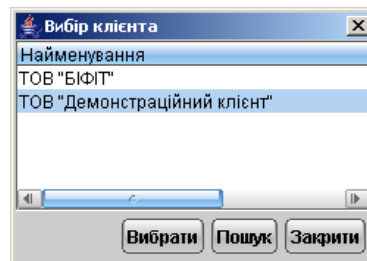


Рис. 2.7. Окно Выбор клиента

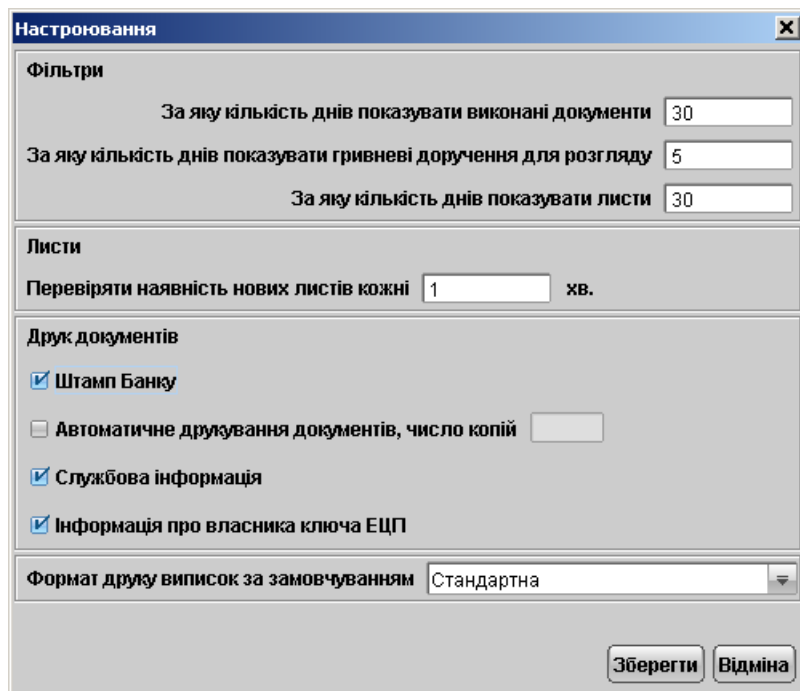
- **Статус** — указание статуса, по которому задаётся фильтрация. Список статусов зависит от того, в какой вкладке производится фильтрация документов. Значение **Любой** определяет, что во вкладке будут отображены документы во всех статусах, которые предусмотрены для текущей вкладки.

Для применения условий фильтра нажмите на кнопку **Применить**. Для очистки фильтра от введённых значений и переключения на режим отображения всех документов во вкладке нажмите на кнопку **Очистить**<sup>3</sup>.

## Настройки АРМа Операціоніст

Редактирование настроек АРМа **Операціоніст** осуществляется в окне **Настройки** (см. рис. 2.8), вызываемом из главного меню: **Сервіс** → **Настройки**.

<sup>3</sup>В результате данной операции на вкладке **Исполненные** отобразятся документы за период, указанный в настройках

Рис. 2.8. Окно **Настройки**

Окно **Настройки** содержит следующие поля:

**За сколько дней показывать исполненные документы** — определяет начальную дату периода отображения исполненных документов. Начальная дата периода вычисляется из текущей даты и количества дней, указанного в поле.

**За сколько дней показывать гривневые поручения для рассмотрения** — определяет начальную дату периода отображения гривневых поручений для рассмотрения. Начальная дата периода вычисляется из текущей даты и количества дней, указанного в поле. Действительно только для вкладки **Для рассмотрения**.

**За сколько дней показывать письма** — определяет начальную дату периода отображения писем из веток **Входящие** и **Отправленные**. Работает по аналогии с настройкой глобального фильтра для исполненных документов.

**Проверять наличие новых писем каждые ... мин.** — определяет частоту автоматической проверки наличия новых писем.

**Печать документов** — определяет параметры вывода на печать документов. Имеется возможность задания следующих настроек:

**Штамп банка** — определяет наличие штампа банка в распечатанном (просматриваемом) документе;

**Автоматическая печать документа, число копий** — поставленная в данной опции галочка означает, что после принятия решения по исполнению документа документ будет автоматически выводиться на печать. Число копий задает число экземпляров, в котором будет распечатан документ (если поле не заполнено, документ будет распечатан в одном экземпляре);

**Служебная информация** — определяет наличие в распечатанном (просматриваемом) документе служебной информации (идентификатор документа, дата и время его создания; идентификатор открытого ключа ЭЦП);

**Информация о владельце ключа ЭЦП** — определяет, будет ли информация о владельце ключа ЭЦП (фамилия, имя и отчество владельца) включена в распечатанный документ.

**Формат печати выписок по умолчанию** — опция позволяет настроить один из четырёх видов печати выписок: Расширенная, Сокращённая, Стандартная, Расширенная (альбомная). Первые три варианта регулируют степень детальности отображения информации в печатной форме выписок; Расширенная (альбомная) позволяет печатать выписки в расширенном виде в альбомной ориентации стандартного листа.

При сохранении настроек (кнопка **Сохранить**) система сообщает об успешном сохранении профиля.

## Горячие клавиши

Для облегчения работы в АРМе **Операционист** используются «горячие клавиши» — комбинации клавиш, предназначенные для быстрого вызова основных команд.

Список горячих клавиш и соответствующих им команд приведен в таблице ниже.

№	Сочетание клавиш	Назначение
<b>«Горячие клавиши», доступные из любой точки АРМа</b>		
1	F1	Вызов окна <b>О</b> программе
2	F10	Переход в основное меню
3	F7/Ctrl-F	Вызов окна поиска
4	F5/Ctrl-R	Обновление списка документов/получение выписки/обновление справочника (доступно в соответствующих ветках)
<b>«Горячие клавиши», доступные в списке документов и справочниках</b>		
5	Insert/Ctrl-N	Создание нового документа (доступно в ветке <b>Черновики</b> и <b>Справочник причин отказа</b> )
6	Ctrl-A	Выделение всех элементов списка
7	Ctrl-P	Печать выделенных документов/выписки
8	Ctrl-G	Отправить выделенные письма (доступно в ветке <b>Черновики</b> )
<b>«Горячие клавиши», доступные в окне Редактор документов для всех типов документов, кроме исходящих писем, черновики и справочника причин отказа</b>		
9	Alt-←/↑	Переход по списку документов к предыдущему документу
10	Alt-→/↓	Переход по списку документов к следующему документу
11	Ctrl-P	Печать документа
12	F11	Проверка ЭЦП
13	F12/Ctrl-Enter	Исполнение документа

14	Ctrl+J	Отклонение документа
15	Esc	Выход из окна <b>Редактор документов</b> без сохранения
16	F9	Отображение истории документа
<b>«Горячие клавиши», доступные в окне Редактор документов для исходящих писем, черновиков и справочника причин отказа</b>		
17	Alt-←/↑	Переход по списку документов к предыдущему документу (кроме справочника причин отказа)
18	Alt-→/↓	Переход по списку документов к следующему документу (кроме справочника причин отказа)
19	F2/Ctrl-S	Сохранение письма или записи в справочнике
20	F4/Ctrl-E	Редактирование письма или записи в справочнике
21	F6	Копирование письма или записи в справочнике
22	Ctrl-G	Отправление письма
23	Ctrl-P	Печать письма
24	Del	Удаление письма или записи в справочнике
25	Esc	Выход из окна <b>Редактор документов</b> без сохранения
26	F9	Отображение истории документа (кроме справочника причин отказа)

## Глава 3

# Работа в АРМе Операционист

### Виды и статусы документов

#### Виды документов в АРМе Операционист

В АРМе **Операционист** используются документы следующих видов:

**Документы клиентов** — документы, по которым операционист принимает решения.

**Отзывы** — в эту ветку помещаются заявления на аннулирование доставленных, но ещё не принятых банком на обработку документов.

**Отчёты** — выписки по счетам клиентов, оборотно-сальдовая ведомость, отчёты по бюджету (сервис **Корпоративное бюджетирование**);

**Письма** — информационные сообщения между банком и клиентом. Существуют исходящие письма, адресуемые клиенту, и входящие письма, адресуемые банку в лице операциониста.

**Справочники** — справочник причин отказа в обработке документов и справочник клиентов. Используются для упрощения процедур обработки документов и улучшения обслуживания клиентов.

#### Статусы документов в iBank 2 UA

Документы, существующие в системе iBank 2 UA, характеризуются статусом, отражающим текущее состояние документа, стадию его обработки.

Статус документа может принимать следующие значения:

**Новый** — присваивается при сохранении нового документа, при редактировании и сохранении существующего документа. Документы со статусом **Новый** доступны для просмотра и комментирования<sup>1</sup> в АРМе **Операционист** принять по ним решение, равно как и распечатать — невозможно.

**Подписан** — присваивается в случае, если документ подписан, но число подписей под документом меньше необходимого. Для документов со статусом **Подписан** действуют те же принципы, что и в случае с документами со статусом **Новый**: операционист может только просмотреть такой документ и оставить к нему комментарий.

---

<sup>1</sup>О добавлении комментария читайте на стр. 25.

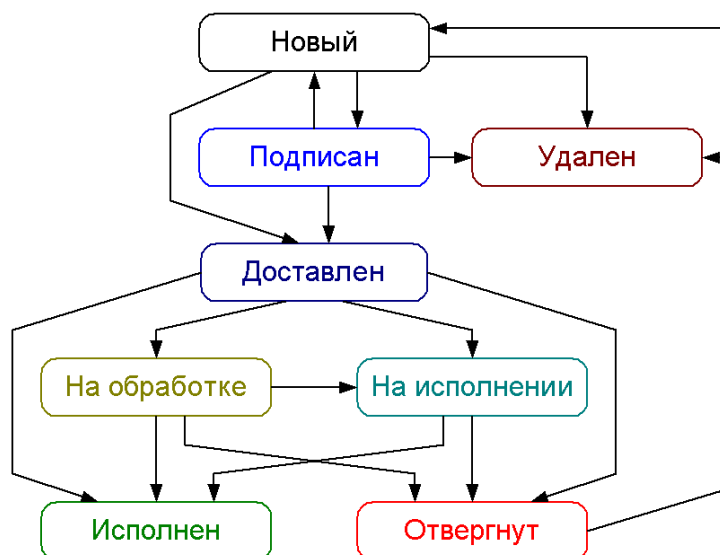


Рис. 3.1. Схема изменения статусов документов

**Доставлен** — присваивается документу, когда число подписей под документом соответствует необходимому для рассмотрения документа банком. Статус **Доставлен** является для банка указанием начать обработку документа. Из данного статуса операционист может перевести документ в один из этих статусов: **Исполнен**, **На обработке**, **Отвергнут**.

**Доставлен клиенту** — присваивается входящим платёжным требованиям и письмам, отправленным клиенту из банка.

**На обработке** — присваивается документу при его выгрузке в АБС банка (после успешно пройденных проверок АБС). Данный статус может присваиваться как операционистом в АРМе **Операционист**, так и Шлюзом iBank 2 UA. Из данного статуса операционист может перевести документ либо в статус **Исполнен**, либо **Отвергнут**.

**На исполнении** — присваивается при принятии документа к исполнению. Данный статус присваивается документу исключительно Шлюзом iBank 2 UA, который получил от АБС банка информацию о принятии документа к исполнению.

**Исполнен** — присваивается документу при его исполнении банком и проведении в балансе проводкой. Из этого статуса операционист может перевести документ в статус **Отвергнут**.

**Отвергнут** — присваивается документу, не принятому к исполнению. При отказе от исполнения документа операционист обязательно указывает причину отказа.

### Контроль документов дочерних организаций, поступивших на бумажных носителях

В системе электронного банкинга iBank 2 UA версии 2.0.15 и выше реализована возможность головной организации контролировать платежи дочерних организаций, созданные не только в системе электронного банкинга iBank 2 UA, но и поступившие в банк на бумажных носителях. Головная организация принимает решения по платежам, поступившим в банк на бумажных носителях: подтвердить оплату или отклонить. В систему электронного банкинга iBank 2 UA

такие документы выгружаются посредством шлюза. Банковский сотрудник не принимает решений по документам дочерних организаций, поступившим в банк на бумажных носителях, а только отслеживает процесс принятия решений Центром Финансового контроля.

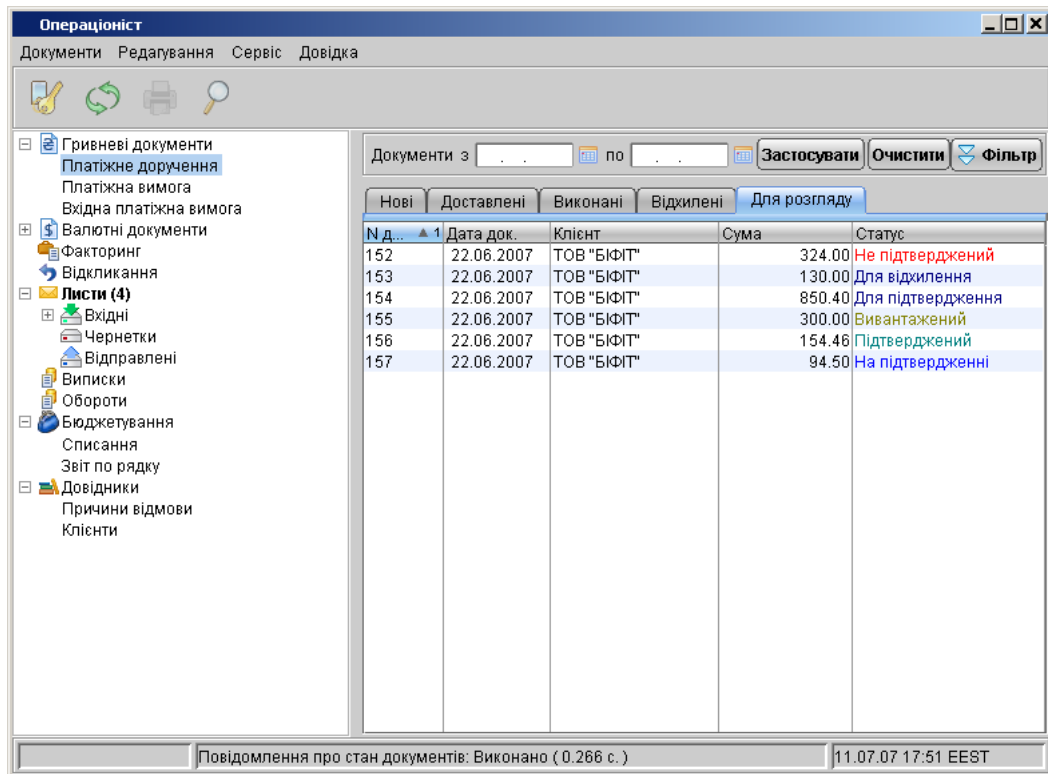


Рис. 3.2. Вкладка Для рассмотрения

Гривнёвые платёжные поручения дочерних организаций, поступившие в банк на бумажных носителях, содержатся во вкладке **Для рассмотрения**. Для таких документов предусмотрены 6 статусов:

- **На подтверждении** — гривнёвое платёжное поручение оплачено дочерней организацией, и документ выгружен шлюзом в систему iBank 2 UA. Решение по документу управляющей организацией еще не принято.
- **Для подтверждения** — управляющий клиент подтвердил оплату по гривнёвому платёжному поручению дочерней организации. Документ ожидает выгрузки шлюзом.
- **Для отклонения** — управляющий клиент отверг (не подтвердил) оплату по гривнёвому платёжному поручению дочерней организации. Документ ожидает выгрузки шлюзом.
- **Выгружен** — статус присваивает шлюз при выгрузке документов в статусе **Для подтверждения**, **Для отклонения**. Этот статус промежуточный и служит для того, чтобы шлюзом обрабатывались только новые документы в статусе **Для подтверждения**, **Для отклонения**. Является аналогом статуса **На обработке**.
- **Подтвержден** — документ уже выгружен шлюзом, оплата по гривнёвому платёжному поручению успешно прошла.

- **Не подтвержден** — документ уже выгружен шлюзом, оплата по гривнёвому платёжному поручению не прошла.

Граф переходов статусов во вкладке **Для рассмотрения** приведен на [рис. 3.3](#).

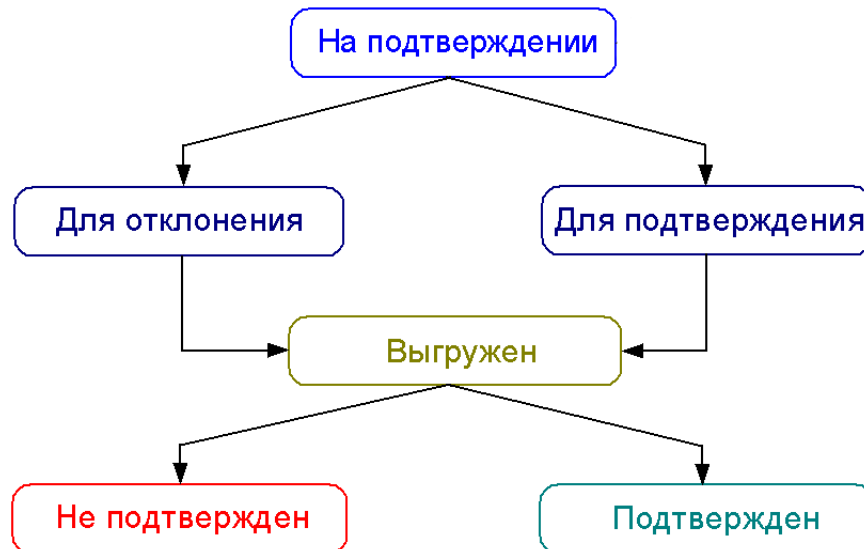


Рис. 3.3. Граф переходов статусов документов во вкладке **Для рассмотрения**

## Работа с документами в АРМе Операционист

### Окно Редактор документов

Окно **Редактор документов** предназначено для совершения основных действий над документами. Поскольку операционист не может вносить изменений в финансовые документы клиентов, для него данное окно работает в режиме просмотра. При работе с письмами из ветки **Черновики** и справочником причин отказа окно **Редактор документов** может работать в режиме редактирования или режиме просмотра. Для вызова окна **Редактор документов** выберите требуемый документ из списка и дважды щелкните по нему левой кнопкой мыши.

Окно **Редактор документов** состоит из следующих элементов интерфейса:

1. **Заголовок окна** — содержит название текущего окна;
2. **Меню** — содержит следующие команды, позволяющие осуществлять основные операции над документом:
  - **Печать** — вывод документа на печать;
  - **Предварительный просмотр** — предварительный просмотр печатной формы документа;
  - **Исполнить** — перевод документа в статус **Исполнен**;
  - **Отвергнуть** — отвержение документа;
  - **Проверить ЭЦП** — проверка подлинности ЭЦП клиента под документом;

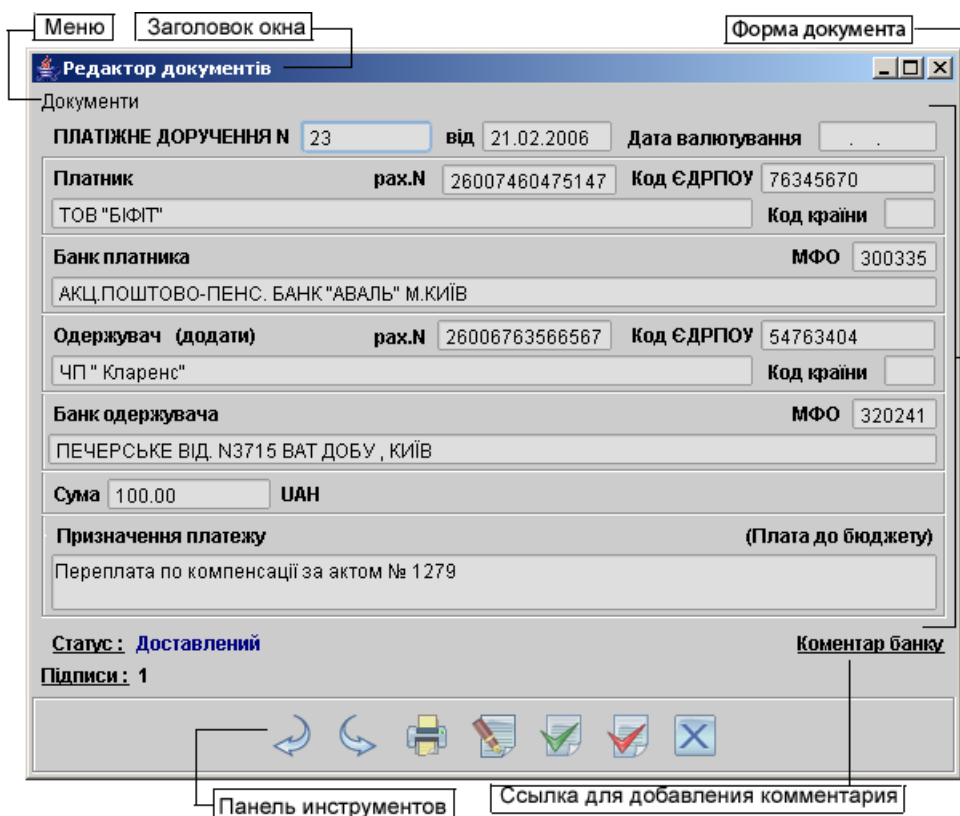









Рис. 3.4. Окно Редактор документов с гривнёвым платёжным поручением

- **Выход** — выход из окна Редактор документов.

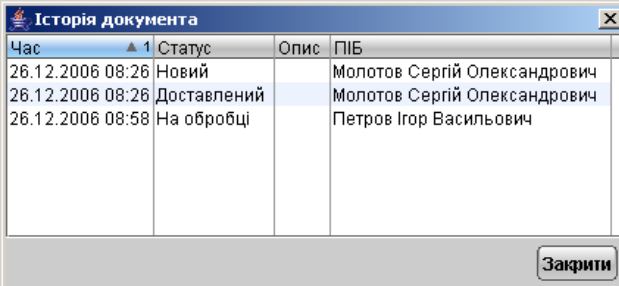
Неактивность пункта меню из списка выше означает, что над документом в текущем статусе невозможно выполнить данную операцию.

3. **Экранная форма документа** — содержит в себе текст документа в электронном виде. Количество полей экранной формы документа, их содержание и пр. зависят от того, какой документ загружен в Редактор документов, к примеру, исходящее гривнёвое платёжное требование, заявление о купле иностранной валюты и т.д.

4. **Панель инструментов** — содержит следующие кнопки:

-  **Назад** — переход к предыдущему документу в списке;
-  **Вперед** — переход к следующему документу в списке;
-  **Распечатать** — вывод документа на печать;
-  **Проверить ЭЦП** — проверка подлинности ЭЦП клиента под документом;
-  **Исполнить** — присвоение документу статуса *Исполнен*;
-  **Отклонить** — присвоение документу статуса *Отвергнут*;
-  **Выход без сохранения** — выход из окна Редактор документов.

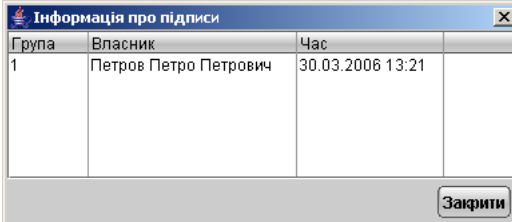
5. **Статус** — текущий статус документа. Операционист может просматривать историю изменений статуса документа, щелкнув по ссылке **Статус**. В результате этого откроется окно **История документа**, в котором отображается ФИО обрабатывавшего документ операциониста, время совершения операции над документом, статус документа после совершения операции и описание операции (см. [рис. 3.5](#)).



Час	Статус	Опис	ПИБ
26.12.2006 08:26	Новий		Молотов Сергій Олександрович
26.12.2006 08:26	Доставлений		Молотов Сергій Олександрович
26.12.2006 08:58	На обробці		Петров Ігор Васильович

Рис. 3.5. Просмотр истории документа


6. **Подписи** — перечисление групп поставленных под документом подписей<sup>2</sup>. При нажатии на данную ссылку вызывается окно **Информация о подписях**, содержащее данные о времени подписания документа, владельце ключа ЭЦП и группе подписи (см. [рис. 3.6](#)). При отсутствии подписей под документом ссылка будет неактивной.



Група	Власник	Час
1	Петров Петро Петрович	30.03.2006 13:21

Рис. 3.6. Информация о подписях

**Примечание:**

Данная ссылка даёт ограниченную информацию о подписях в документе. Для получения полной информации о ЭЦП, для их проверки нажмите кнопку  **Проверить ЭЦП**. Подробнее об этом читайте в подразделе [Проверка ЭЦП клиента](#).

7. **Комментарий банка** – добавление, редактирование и удаление комментария к документу. Операционист может добавить к документу свой комментарий. При нажатии на ссылку **Комментарий банка** открывается окно **Комментарий банка**, в котором следует ввести текст комментария (см. [рис. 3.7](#)). Для сохранения комментария нажмите кнопку **Сохранить**; для удаления комментария нажмите кнопку **Очистить**; кнопка **Закреть** осуществляет выход из окна **Комментарий банка** без сохранения внесенных изменений.

<sup>2</sup>При отсутствии подписей под документом напротив поля будет стоять значение Нет.

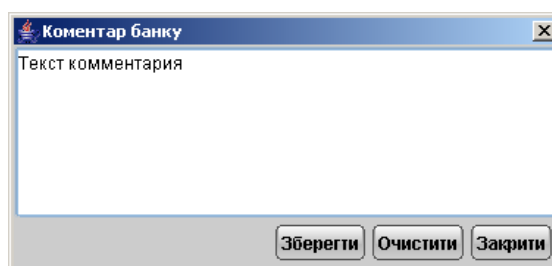


Рис. 3.7. Комментарий к документу

Окно **Редактор документов**, используемое для работы с письмами и справочником причин отказа, имеет иной вид электронной формы документа и состав кнопок панели инструментов (см. разделы [Работа с письмами](#) и [Работа со справочниками](#)).

### Предварительный просмотр печатной формы документа

Данная функция позволяет просмотреть в окне предварительного просмотра печатную форму документа, созданного в iBank 2 UA, не выводя его на печать. Предварительный просмотр возможен для всех типов документов и отчётов.

**Предварительный просмотр по контекстному меню на информационной панели.** Выделите документ в списке и щелчком правой кнопки мыши по нему вызовите контекстное меню и выберите в нем пункт **Предварительный просмотр**. Данное действие возможно для документов, писем, отчётов<sup>3</sup>.

**Предварительный просмотр из меню в Редакторе документов.** Откройте документ в редакторе и в меню **Документы** → **Предварительный просмотр** вызовите окно предварительного просмотра для документа. Данное действие возможно только для документов и писем.

**Предварительный просмотр из главного меню АРМа.** Выделите документ в списке и затем выберите пункт меню **Документы** → **Предварительный просмотр**. В результате появится окно предварительного просмотра. Данное действие возможно для документов, писем, отчётов.

В результате выполнения одной из описанных выше последовательностей действий на экране появится окно, в котором будет отображен внешний вид печатной формы выбранного документа. Существует возможность предварительно просмотреть сразу несколько документов. Подробнее об этом читайте в подразделе [Групповые операции над документами](#).

Окно **Предварительный просмотр** имеет панель управления (см. [рис. 3.8](#)), с помощью которой можно управлять просмотром и печатью документа. При просмотре многостраничного документа или отчёта, например, выписки навигация между страницами осуществляется с помощью кнопок со стрелками или поля **Страница**, в которое вводится номер страницы вручную. Щелчок левой кнопкой мыши на окне предварительного просмотра увеличивает документ в 2 раза, повторный щелчок восстанавливает исходный размер.

Окно **Предварительный просмотр** позволяет распечатывать просматриваемый документ с помощью кнопки **Печать**. На печать можно отправить как весь документ, так и избранные

<sup>3</sup>Если данная операция выполняется для выписок, то необходимо также выбрать формат предварительного просмотра (Сокращенную, Стандартную, Расширенную, Расширенную (альбомную)).





Рис. 3.8. Панель управления окна Предварительный просмотр

страницы, указываемые в поле **Номера** (можно указывать как перечень номеров страниц через запятую, так и диапазон через дефис).

### Печать документа

Для вывода документа на печать выберите необходимый документ в списке документов и выполните одно из следующих действий:

- На панели инструментов нажмите кнопку  **Печать**;
- Щелчком правой кнопки мыши по выбранному документу вызовите контекстное меню и выберите в нем пункт **Печать**;
- Выберите пункт главного меню **Документы** → **Печать**;
- Двойным щелчком левой кнопки мыши или клавишей **Enter** по выбранному документу вызовите окно **Редактор документов**, в котором нажмите кнопку  **Распечатать**;
- В окне **Предварительный просмотр** нажмите кнопку **Печать**;
- В окне **Редактор документов** выберите пункт меню **Документы** → **Печать**.

В результате любого из этих действий на экран выведется стандартное окно настройки печати (см. [рис. 3.9](#)).

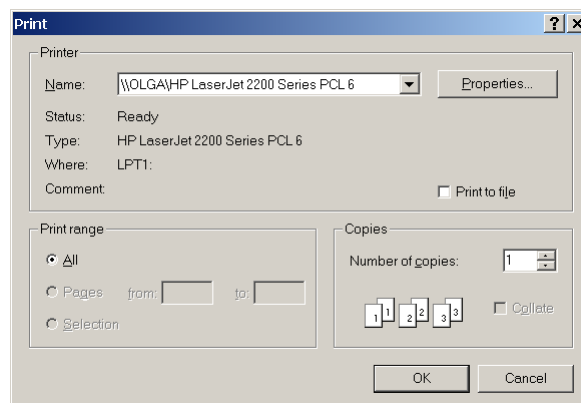


Рис. 3.9. Окно настройки печати

В этом окне подтвердите необходимость вывода документа на печать кнопкой **ОК** или откажитесь от печати кнопкой **Отмена**.


**Примечание:** \_\_\_\_\_  
Документы со статусами **Новый** и **Подписан** не печатаются в АРМе **Операционист**.  
\_\_\_\_\_

АРМ **Операционист** может автоматически выводить на печать документы, принятые операционистом к исполнению. Задание параметров автоматической печати осуществляется в окне **Настройки** (см. раздел [Настройки АРМа Операционист](#)).

### Групповые операции над документами

В АРМе **Операционист** предусмотрены операции над группой документов. Для этого требуется выделить необходимые документы в списке. Для выделения нужных документов нажмите клавишу **Ctrl**, и, удерживая её, щёлкните на желаемых документах. Также можно нажать на клавишу **Shift** и, удерживая её, задать начальную и конечную области выделения в списке.

Для выделенной группы документов предусмотрены следующие операции:

- *предварительный просмотр* выделенных документов. При этом каждый документ будет показан на отдельной странице. С помощью панели управления окна **Предварительный просмотр** можно пролистать страницы с этими документами.
- *вывод на печать* выделенных документов (кнопка  **Печать** панели инструментов).
- *принятие решения по выделенным документам*. В контекстном меню укажите статус, который требуется присвоить документам. В результате на экране появится окно протокола операции по присвоению статусов. На [рис. 3.10](#) представлен протокол отклонения документов.

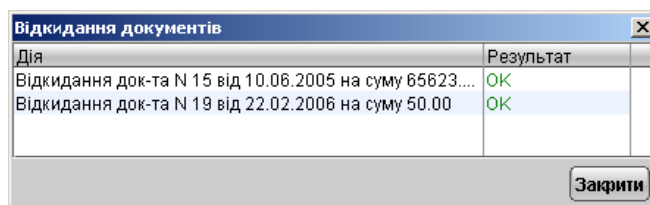


Рис. 3.10. Отклонение документов

- *удаление и отправка писем*. Подробнее о групповой работе с этим видом документов читайте в разделе [Работа с письмами](#).

### Обработка документов



Основная часть работы банковского сотрудника в АРМе **Операционист** заключается в обработке документов, поступающих от назначенных ему клиентов. Обработка документов операционистом в системе iBank 2 UA состоит из следующих операций:

- Принятие решений по каждому отдельному документу;
- Проверка ЭЦП клиентов в рассматриваемых документах.

### Способы принятия решений по документам в АРМе Операционист

Банковский сотрудник принимает решения по документам, созданным в системе iBank 2 UA, путём *изменения их статусов*. Документы, которые доступны для обработки операционисту,

имеют статус **Доставлен**, **На обработке**, **На исполнении**, **Исполнен** или **Отвергнут**. Операционист может изменять статус документов в АРМе следующим образом:

**С помощью окна Редактор документов.** Выберите документ из списка и откройте окно **Редактор документов** (см. раздел **Окно Редактор документов**). Текущий статус документа отображается в нижней левой части электронной формы документа цветным шрифтом. Чтобы присвоить документу статус **Исполнен** нажмите на кнопку  **Исполнить**. Для присвоения документу статуса **Отвергнут** нажмите на кнопку  **Отклонить**. Откроется окно **Причина отказа** (см. рис. 3.11); введите в нем текст причины отказа или выберите его из справочника причин отказа с помощью кнопки **Справочник**. После этого в окне **Причина отказа** нажмите кнопку **Отвергнуть**.

**С помощью контекстного меню.** Выберите требуемый документ в списке документов и щелчком правой кнопки мыши откройте контекстное меню. Выберите в контекстном меню пункт **Перевести в состояние** и измените статус документа на требуемый с помощью соответствующего пункта (для присвоения статуса **Отвергнут** следует в окне **Причина отказа** ввести или выбрать из справочника причину отказа).

Перевод документа из статуса **Отвергнут** в **Доставлен** применяется в том случае, если документ по какой-либо причине был *ошибочно* отвергнут, и его необходимо вернуть на обработку.

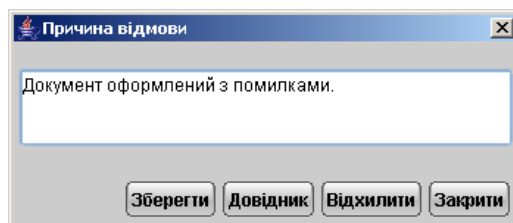


Рис. 3.11. Указание причин отвержения документа

Гривнёвые платёжные поручения, которые поступают в банк на бумажных носителях и выгружаются в систему iBank 2 UA шлюзом (вкладка **Для рассмотрения**), не доступны для принятия по ним решения банковским сотрудником. Для документов в этих статусах доступны только печать и предварительный просмотр.

### Проверка ЭЦП клиента

Для проверки ЭЦП клиента под документом выберите требуемый документ из списка, откройте окно **Редактор документов** и нажмите кнопку  **Проверить ЭЦП**. Откроется окно **Результат проверки ЭЦП**, в котором отражена информация о всех подписях под документом и результатах проверки их подлинности (см. рис. 3.12). Проверить ЭЦП также можно из меню окна **Редактор документов**.

### Работа с письмами

Письмами в iBank 2 UA называются информационные сообщения, которыми могут обмениваться клиент и банк в лице операциониста. Письма могут содержать прикрепленные файлы.

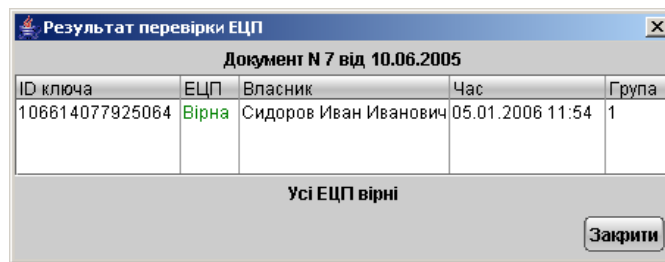



Рис. 3.12. Окно Результат проверки ЭЦП

Операционист может создавать письма, адресованные клиентам; просматривать письма клиентов, принимать их к рассмотрению, либо отвергать.

Ветка **Письма** в АРМе **Операционист** имеет следующую структуру:


 **Входящие** — ветка содержит в себе входящие письма от назначенных операционисту клиентов банка. Эти письма банковский сотрудник должен обработать и принять по ним решение.


Ветка **Входящие** состоит из следующих подветок:

**Доставленные** — содержит письма, которые либо только поступили банку, либо находятся в процессе обработки. В этой ветке могут быть письма со статусом **Доставлен** и **На обработке**.


**Исполненные** — в эту ветку перемещаются письма, по которым операционист вынес положительное решение и присвоил статус **Исполнен**.

**Отвергнутые** — в данную ветку попадают письма, в удовлетворении которых операционист отказал, и которым присвоен статус **Отвергнут**.


 **Черновики** — в этой ветке хранятся исходящие письма, которые банковский сотрудник подготовил, сохранил, но ещё не отправил клиенту. Письма в этой ветке имеют статус **Новый**. После отправки письма клиенту оно автоматически перемещается в ветку **Отправленные**.

 **Отправленные** — здесь хранятся письма, перемещённые из ветки **Черновики** после отправки клиенту. Эти письма имеют статус **Доставлен клиенту**.

### Получение и обработка входящих писем

При получении новых писем от клиентов ветка **Письма** выделяется жирным шрифтом и около ее названия в скобках отображается количество новых писем. Это может выглядеть примерно так:  **Листи (3)**. Выделение жирным шрифтом этой ветки сохраняется до тех пор, пока по всем письмам в подветке **Доставленные** не будет принято решение.

Письмо, полученное от клиента, операционист может просмотреть, проверить на корректность ЭЦП, отвергнуть или исполнить, т.е. работа с такими письмами аналогична работе со всеми остальными документами, за исключением того, что операционист может ответить на письмо,

нажав на кнопку  **Ответить** в окне **Редактор документов**. После принятия операционистом решения по доставленному письму — исполнить или отвергнуть — письмо перемещается в ветку **Исполненные** или **Отвергнутые** соответственно. Обработка доставленных в банк

писем аналогічна обробці документів. Подробнее об особливостях обробки документів в АРМе **Операционист** смотрите в подразделе **Обработка документов**.

### Работа с вложениями к письмам

Окно АРМа **Операционист** с просматриваемым письмом клиента представлено на [рис. 3.13](#).

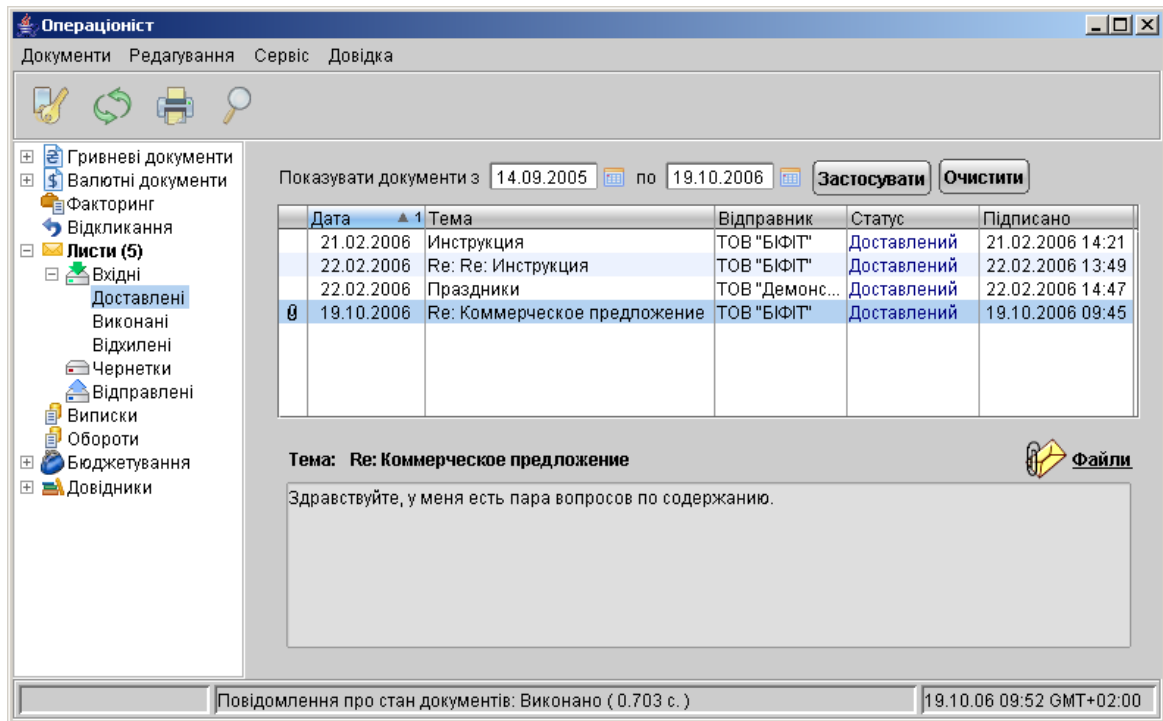




Рис. 3.13. Просмотр входящих писем

При наличии вложенных к письму файлов на информационной панели напротив строки с таким письмом отображается значок , а при просмотре тела письма —  **Файлы**. Нажатие на ссылку **Файлы** открывает одноимённое окно. Для сохранения вложения на компьютер пользователя выберите в окне **Файлы** указателем мыши необходимый файл и нажмите кнопку **Получить**. В открывшемся диалоговом окне укажите путь для сохранения файла.

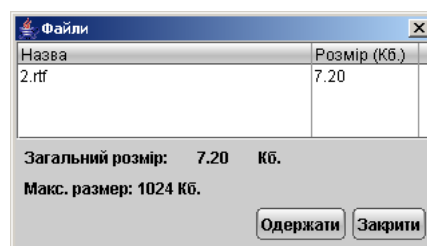


Рис. 3.14. Окно **Файлы**

Аналогичным путём можно просмотреть и сохранить вложение в окне **Редактор документов**, нажав на ссылку **Файлы**.

## Создание писем

Для создания письма используйте пункт меню **Документы** → **Новый** → **Письмо** либо пункт **Новый** контекстного меню ветки **Черновики**. На экране откроется окно **Редактор документов**, содержащее форму письма. (см. рис. 3.15). В нем выполните следующие действия:

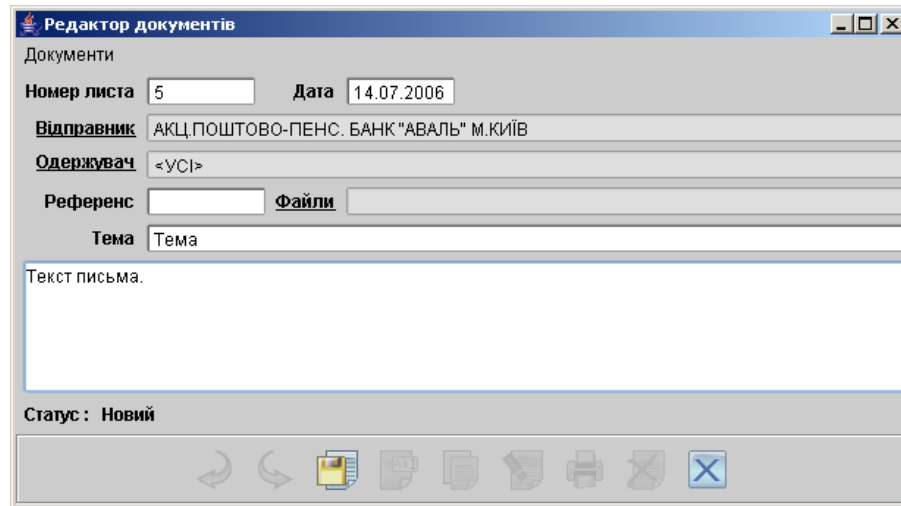


Рис. 3.15. Исходящее письмо в АРМе **Операционист**

1. При необходимости измените поля **Номер** и **Дата**. По умолчанию выставляется текущее значение даты и порядковый номер письма за текущий день. Период, на который может быть изменена дата письма относительно текущей, задается Администратором системы.
2. При необходимости выберите название банка, от имени которого будет отправлено письмо (это может потребоваться, если операционист работает в нескольких филиалах банка, объединенных iBank 2 UA). Для этого щелкните по ссылке **Отправитель**, в открывшемся окне **Выбор банка** выберите требуемый банк и нажмите кнопку **Выбрать** (см. рис. 3.16).

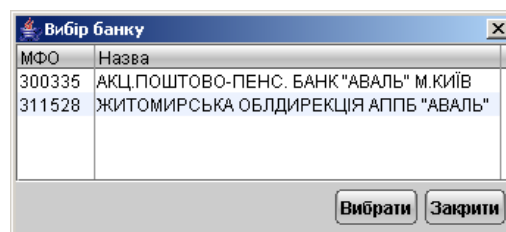




Рис. 3.16. Выбор банка – отправителя

3. Щелкните по ссылке **Получатель**. В открывшемся окне **Выбор получателей письма** выберите из списка клиентов тех, кому будет направлено письмо (см. рис. 3.17). Перемещение клиентов в список получателей осуществляется двойным щелчком левой кнопкой

мыши либо с помощью кнопок  и . При необходимости можно выбирать клиента из списка с помощью опции поиска; для этого введите наименование клиента в поле

**Поиск** (можно вводить как целое слово или словосочетание, так и его часть). Курсор в списке клиентов переместится на ближайшую позицию, чьи параметры соответствуют параметрам поиска. Выбор значения **<ВСЕ>** в списке клиентов означает, что получателями письма становятся все назначенные операционисту клиенты.

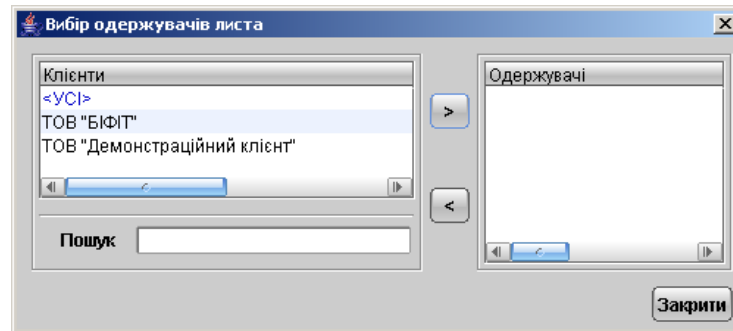


Рис. 3.17. Выбор получателей письма

4. В поле **Референс** введите ссылку на ранее отправленное письмо или документ.
5. Для прикрепления к письму файлов щелкните по ссылке **Файлы**. В открывшемся окне **Файлы** нажмите кнопку **Прикрепить** и выберите требуемый файл (или несколько файлов), которые отобразятся в списке присоединенных файлов окна **Файлы** (см. рис. 3.18). В нижней части данного окна отображается текущий размер и допустимый размер всех прикрепленных файлов. После прикрепления всех требуемых файлов закройте окно **Файлы**.

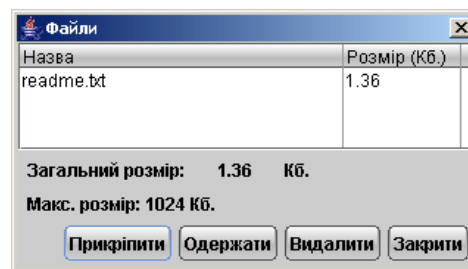





Рис. 3.18. Прикрепление файлов к письму


6. Введите тему письма и текст письма в соответствующие поля.
7. Для сохранения письма нажмите кнопку  **Сохранить**. Письмо будет сохранено в ветке **Черновики**. Для отправки письма нажмите кнопку  **Отправить**. В результате этого письмо будет отправлено клиенту и перемещено в ветку **Отправленные**.

### Управление исходящими письмами

Сохраненные, но не отправленные письма сохраняются в ветке документов **Черновики** в статусе **Новый**. Операционист может совершать следующие действия над письмами данной ветки:

*Редактировать* сохранённые письма, кнопка  **Редактировать** в окне **Редактор документов**;

*Отправить* подготовленные письма, кнопка  **Отправить** в окне **Редактор документов** или пункт контекстного меню **Подписать**;

*Удалить* ненужные письма, кнопка  **Удалить** в окне **Редактор документов** или соответствующий пункт контекстного меню;

Выполнить *групповую операцию* над письмами – отправить, удалить, распечатать, предварительно просмотреть перед печатью. Рекомендации о том, как можно выделить группу писем на информационной панели, читайте в подразделе [Групповые операции над документами](#).

## Работа с отзывами

Отзывы являются отдельным типом документов клиента. Операционист имеет возможность просматривать отзывы, проверять подлинность ЭЦП и изменять их статус на *Исполнен*, *Отвергнут*, *На обработке*. К особенностью отзывов можно отнести отсутствие для них вкладки **Новые**. Обработка отзывов во многом схожа с обработкой писем клиентов.

При *исполнении отзыва* происходят две одновременные операции:

1. Исполнение собственно отзыва;
2. Отклонение документа, на основании которого был составлен отзыв.

## Работа с выписками

Для получения выписок по счетам клиентов выберите в дереве документов ветку **Выписки** и выполните следующие действия:

1. Для выбора клиента щелкните по ссылке с названием клиента. Откроется окно **Список клиентов**, [рис. 3.20 а](#)), в котором отображаются все клиенты, которые назначены операционисту. Выберите необходимого клиента из списка. Выбор можно осуществлять с помощью опции поиска. Для этого нажмите кнопку **Поиск** и в открывшемся окне **Поиск**, [рис. 3.20 б](#)), введите условие поиска (поиск может осуществляться как по целому названию, так и по его части). При нажатии кнопки **Поиск** курсор переместится на ближайшего клиента в списке, наименование которого соответствует условию поиска. После выбора требуемого клиента из списка нажмите кнопку **Выбрать**.
2. Для выбора банка, в котором открыт счет, щелкните по ссылке с названием банка. В окне **Выбор банка** выберите из списка банков требуемый и нажмите кнопку **Выбрать**.
3. Для выбора счета, по которому требуется получить выписку, щелкните по ссылке **Счет**. В открывшемся окне **Выбор счета** из списка выберите требуемый и нажмите кнопку **Выбрать**. Существует возможность выбрать несколько счетов<sup>4</sup> или все счета<sup>5</sup>, открытые в выбранном МФО.

<sup>4</sup>Рекомендации о том, как выделить несколько счетов из списка, смотрите в разделе [Групповые операции над документами](#).

<sup>5</sup>Для выделения всех счетов в списке нажмите на кнопку **Выделить все** в окне **Выбор счёта**.

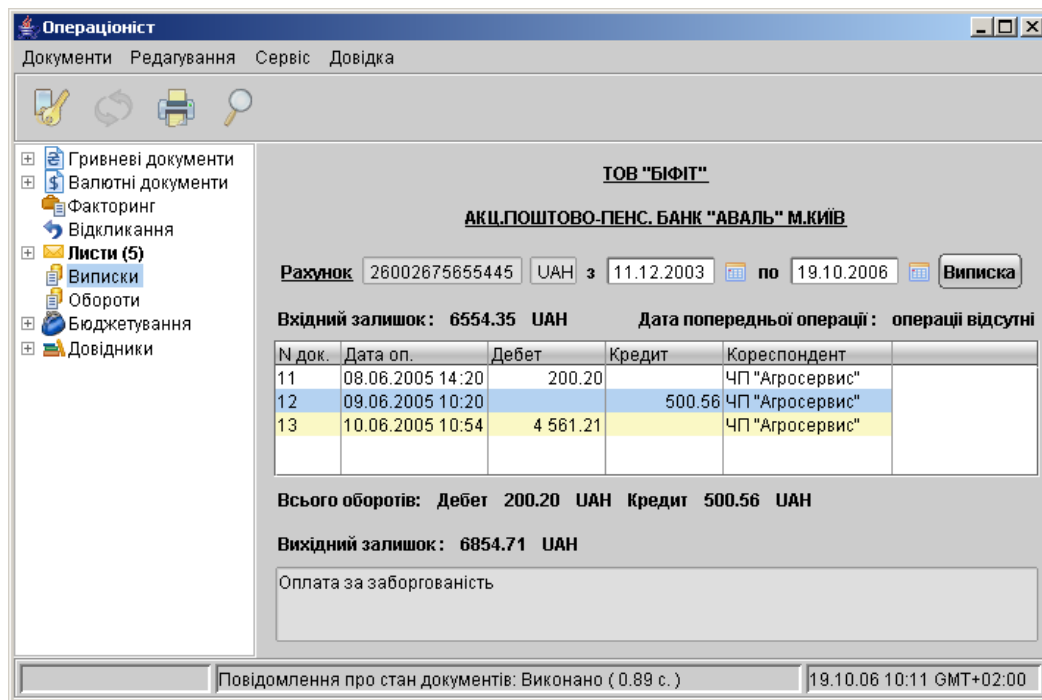
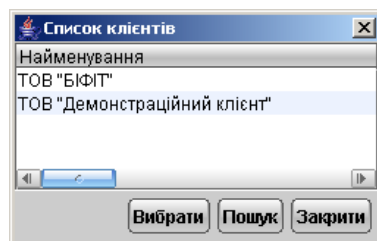
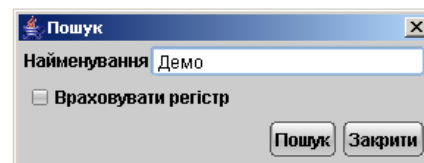


Рис. 3.19. Выписка по счету клиента



а) Выбор клиентов из списка



б) Окно поиска клиентов

Рис. 3.20. Окна Список клиентов и Поиск

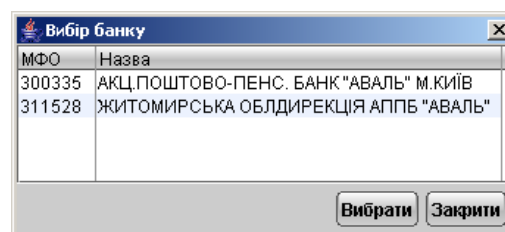
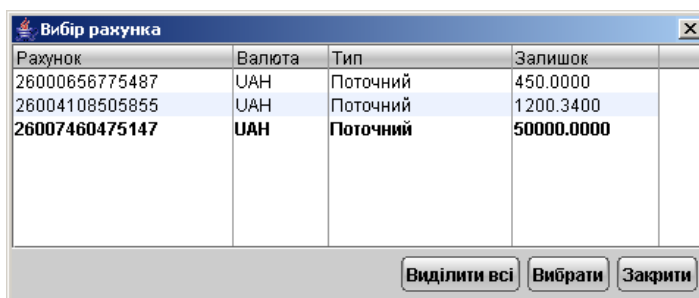


Рис. 3.21. Окно Выбор банка

4. В поля **с** и **по** укажете начальную и конечную даты периода, за который необходимо получить выписку. Если данные поля оставить незаполненными, то выписка будет сформирована от даты открытия счета до текущей даты.
5. Для получения выписки нажмите кнопку **Виписка**.




Рахунок	Валюта	Тип	Залишок
26000656775487	UAH	Поточний	450.0000
26004108505855	UAH	Поточний	1200.3400
<b>26007460475147</b>	<b>UAH</b>	<b>Поточний</b>	<b>50000.0000</b>

Рис. 3.22. Окно **Выбор счета**

На информационной панели отобразится следующая информация:

- **Входящий остаток** — сумма денежных средств на счете на начальный момент выбранного периода;
- **Дата последней операции** — дата последней операции, совершенной до начала периода получения выписки. В поле указано операции отсутствуют, если до периода выписки не было проведено ни одной операции по счёту;
- **Список операций** — таблица, имеющая следующие поля:
  - **N документа** — номер финансового документа;
  - **Дата операции** — дата совершения операции;
  - **Дебет** — сумма снятия со счёта;
  - **Кредит** — сумма начисления на счёт;
  - **Наименование корреспондента** — наименование корреспондента.
- **Итого оборотов: дебет** — итоговая сумма операций снятия со счета за выбранный период;
- **Итого оборотов: кредит** — итоговая сумма операций начисления на счет за выбранный период;
- **Исходящий остаток** — сумма денежных средств на счете на момент окончания выбранного периода.

При выборе в списке операции в нижней части информационной панели будет показано назначение платежа. При выборе нескольких счетов в таблице со списком операций появляются дополнительные столбцы **Счёт** и **Валюта**.

Операционист может распечатать выписку по счету клиента или предварительно просмотреть её перед печатью. Для этого воспользуйтесь соответствующим пунктом контекстного или главного меню. Для печати выписки также можно нажать на кнопку  **Печать** панели инструментов. Существует возможность указать формат печати и предварительного просмотра выписки: Сокращённая, Стандартная, Расширенная, Расширенная (альбомная). Подробнее об этих форматах печати выписки смотрите в разделе **Настройки АРМа Операционист** на стр. 18.

Для просмотра *проводки по счету* необходимо дважды щелкнуть левой кнопкой мыши по интересующей операции.

Работа с выписками в АРМе **Операционист** во многом схожа с АРМами для корпоративных клиентов. Исчерпывающие сведения о выписках в iBank 2 UA для корпоративных клиентов смотрите в документации *Руководство пользователя. Internet — Банкинг для корпоративных клиентов*.

## Работа с оборотами

Для получения оборотов по счетам клиента выберите ветку **Обороты** и придерживайтесь следующих рекомендаций:

1. Выберите необходимого клиента, банк и счёт по аналогии с выписками (см. [Работа с выписками](#) для подробного описания действий);
2. В поля **с** и **по** введите начальную и конечную даты периода, за который необходимо получить обороты. Если данные поля оставить незаполненными, то обороты будут сформированы от даты открытия счета до текущей даты.
3. Нажмите на кнопку **Сформировать** для получения оборотов.

Общий вид главного окна АРМа **Операционист** с полученными оборотами представлен на [рис. 3.23](#)):

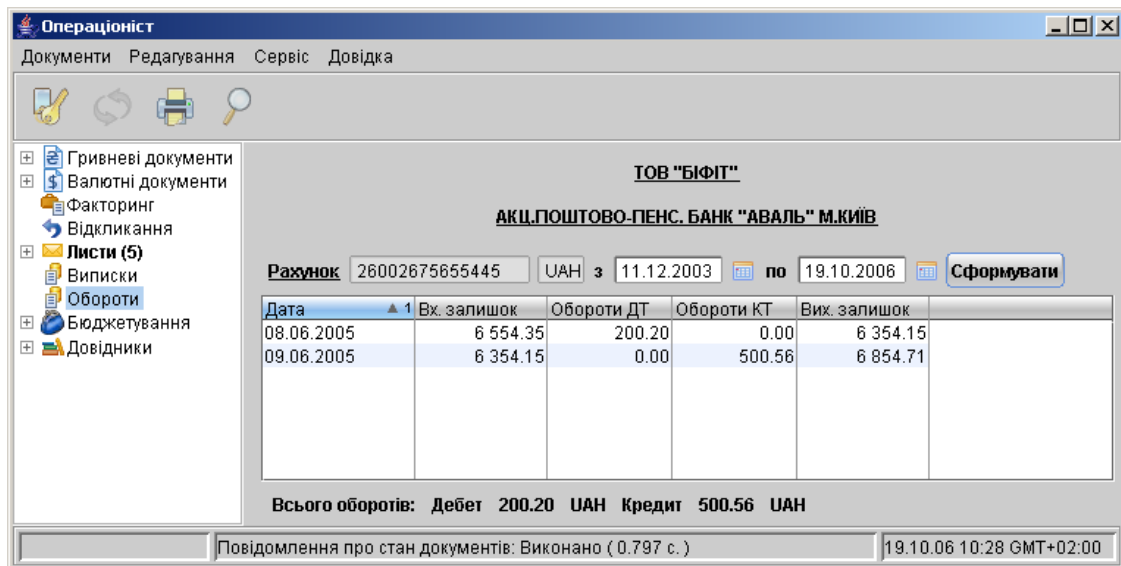


Рис. 3.23. Отчёт **Обороты**


Отчёт **Обороты** (оборотно – сальдовая ведомость) содержит следующую информацию:

- **Наименование клиента** — наименование клиента (из назначенных операционисту);
- **Наименование банка** — наименование банка, в котором открыт счет клиента;
- **Счёт** — номер счета, по которому будет получена оборотно-сальдовая ведомость, и его валюта в отдельном поле;
- **Период** — указывается период, за который формируется оборотно – сальдовая ведомость;

- **Список оборотов и остатков по счету** — таблица, имеющая следующие поля:
  - **Дата** — дата, за которую сформирован оборот;
  - **Входящий остаток в валюте счета/в национальной валюте**;
  - **Обороты ДТ в валюте счета/в национальной валюте** — сумма оборотов по дебету;
  - **Обороты КТ в валюте счета/в национальной валюте** — сумма оборотов по кредиту;
  - **Исходящий остаток в валюте счета/в национальной валюте**;
- **Итого оборотов** — итоговая сумма операций начисления и снятия со счета за выбранный период:
  - **Обороты Дебетовые в валюте счета/в национальной валюте** — итоговая сумма операций снятия со счета за выбранный период;
  - **Обороты Кредитовые в валюте счета/в национальной валюте** — итоговая сумма операций начисления на счет за выбранный период;

При выборе всех или нескольких счетов в таблице со списком оборотов появляются дополнительные столбцы **Счёт** и **Валюта**.

Двойным щелчком левой клавиши мыши по обороту можно перейти в выписки с сохранением тех же условий формирования.

Операционист может распечатать оборотно – сальдовую ведомость по счету клиента. Для этого нажмите кнопку  **Печать** панели инструментов или воспользуйтесь соответствующим пунктом контекстного или главного меню.

Более подробные рекомендации по получению оборотов и работе с ними представлены в документации **Руководство пользователя. Internet — Банкинг для корпоративных клиентов**.

## Бюджетирование

Ветка **Бюджетирование** присутствует в АРМе при использовании в банке сервиса **Корпоративное бюджетирование**. Сервис реализован в системе iBank 2 UA версии 2.0.15 и выше. В АРМе **Операционист** реализованы два отчёта по сервису **Корпоративное бюджетирование**:

- **Списания**;
- **Отчёт по строке**.

Более подробное описание отчетов по бюджетированию представлено в документации **Система iBank 2 UA. Новый сервис «Корпоративное бюджетирование» для клиентов-юридических лиц**.

## Работа со справочниками

В АРМе **Операционист** существуют два справочника:

1. Справочник **Причины отказа**;
2. Справочник **Клиенты**.

## Справочник Причины отказа

Данный справочник содержит в себе список причин отказа в исполнении документа (см. рис. 3.24). В него операционист может добавить наиболее часто используемые (стандартные) причины, по которым могут быть отвергнуты документы клиентов.

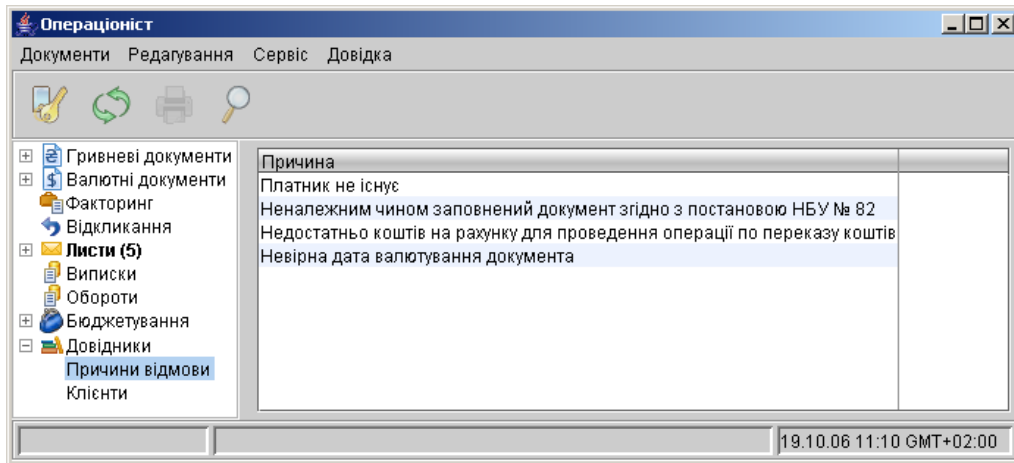


Рис. 3.24. Справочник Причины отказа

Операционисту доступны следующие действия над справочником причин отказа:

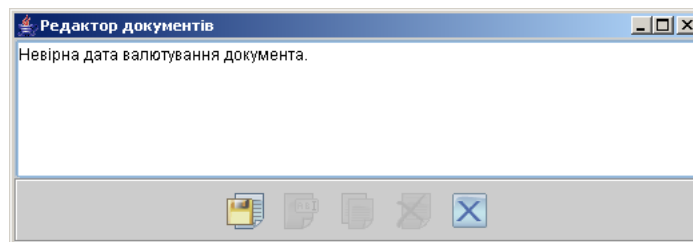








Рис. 3.25. Окно Редактор документов для причин отказа

**Добавление в справочник новой записи.** Для этого существуют следующие возможности:

1. Откройте в справочнике контекстное меню правой кнопкой мыши и выберите в нем пункт **Новый**. Откроется окно **Редактор документов** (см. рис. 3.25), в котором следует ввести текст причины отказа и сохранить результат кнопкой  **Сохранить**.
2. При необходимости можно создать причину отказа на основе существующей, скопировав причину отказа и внося изменения в текст копии. Для этого выберите исходную причину отказа, дважды щелкните на ней левой кнопкой мыши и в окне **Редактор документов** нажмите кнопку  **Скопировать**. Внесите требуемые изменения в текст и сохраните результат кнопкой  **Сохранить**.

3. Причину отказа можно добавить при отклонении документа в окне **Причины отказа** (см. [рис. 3.11](#)). Для этого введите в окне текст причины и нажмите кнопку **Сохранить**. При успешном сохранении причины отказа выводится соответствующее информационное окно.

**Редактирование причин отказа.** Для редактирования причины отказа выберите ее в списке и двойным щелчком левой кнопки мыши откройте окно **Редактор документов**. В окне **Редактор документов** нажмите кнопку  **Редактировать**. Внесите в текст причины необходимые изменения и нажмите кнопку  **Сохранить** для сохранения результатов.

**Удаление причины отказа.** Удалить причину отказа из справочника можно либо с помощью пункта контекстного меню **Удалить**, либо с помощью кнопки  **Удалить** окна **Редактор документов**, вызванного для требуемой причины отказа. При удалении АРМ **Операционист** запрашивает подтверждение удаления.

## Справочник Клиенты

Данный справочник предназначен для того, чтобы банковский сотрудник мог получить сводную информацию о назначенных ему клиентах, их счетах; настройках уведомлений SMS — Банкинга. Информация в данном справочнике не может быть изменена в АРМе **Операционист**.

Внешний вид окна АРМа со справочником **Клиенты** представлен на [рис. 3.26](#).

На информационной панели справочника отображается список клиентов, назначенных операционисту. Двойной щелчок указателем мыши по строке с наименованием клиента открывает окно **Редактор документов**. Для удобства отображения информация в окне **Редактор документов** разбита на вкладки (см. [рис. 3.27](#)). Во вкладках можно просмотреть следующую информацию о клиенте:

- ЕГРПОУ, наименование клиента и его юридический адрес (вкладка **Основная информация**);
- Информация о счетах клиента из подразделений, назначенных операционисту (вкладка **Счета**) (см. [рис. 3.28](#)). Отображаются следующие данные: номер счета, МФО банка, в котором заведен счет, валюта, тип счета и остаток денежных средств;
- Каналы доставки уведомлений для клиента (вкладка **Адреса**);
- События, для которых предусмотрено уведомление и их статус (вкладка **Уведомления**).

Вкладки **Адреса** и **Уведомления** отображают информацию о настройках SMS — Банкинга для клиента (ветка **Мониторинг** в АРМе **Internet — Банкинг для корпоративных клиентов**). Подробнее об SMS-Банкинге читайте в документации **Установка модуля SMS-Банкинг системы iBank 2 UA**.

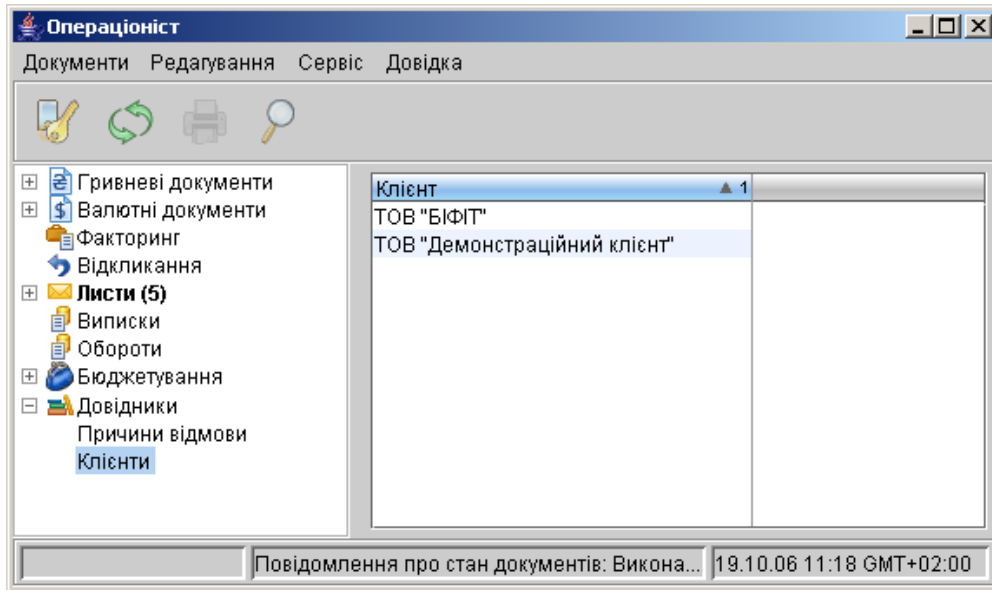
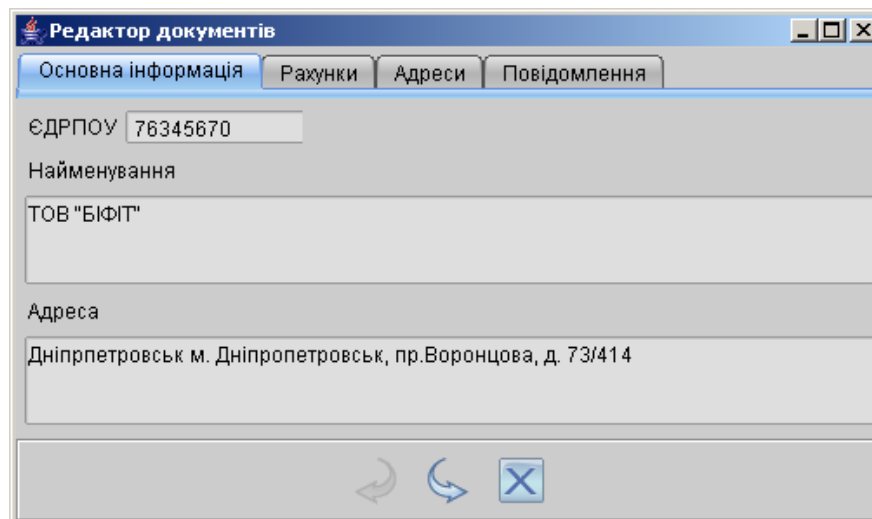
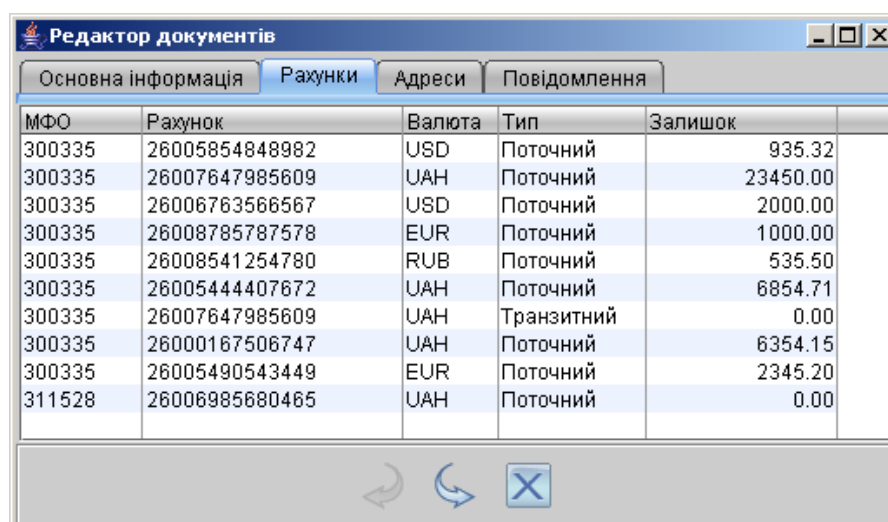
Рис. 3.26. Справочник **Клиенты**

Рис. 3.27. Основная информация о клиенте



The screenshot shows a window titled 'Редактор документів' (Document Editor) with a tabbed interface. The 'Рахунки' (Accounts) tab is active, displaying a table of client accounts. The table has five columns: 'МФО' (MFO), 'Рахунок' (Account), 'Валюта' (Currency), 'Тип' (Type), and 'Залишок' (Balance). The data is as follows:

МФО	Рахунок	Валюта	Тип	Залишок
300335	26005854848982	USD	Поточний	935.32
300335	26007647985609	UAH	Поточний	23450.00
300335	26006763566567	USD	Поточний	2000.00
300335	26008785787578	EUR	Поточний	1000.00
300335	26008541254780	RUB	Поточний	535.50
300335	26005444407672	UAH	Поточний	6854.71
300335	26007647985609	UAH	Транзитний	0.00
300335	26000167506747	UAH	Поточний	6354.15
300335	26005490543449	EUR	Поточний	2345.20
311528	26006985680465	UAH	Поточний	0.00

Рис. 3.28. Інформація о счєтах клиента

## Глава 4

# Источники дополнительной информации

Дополнительную информацию, связанную с работой в АРМе **Операционист** и системе **iBank 2 UA** можно почерпнуть в следующих документах:

- *Руководство пользователя. Internet – Банкинг для корпоративных клиентов* (полное)
- *Регистрация банковских сотрудников в системе iBank 2 UA*
- *Общая информация о системе iBank 2 UA*
- *Зарплатный проект. Руководство банковского сотрудника*
- *Процессы управления сотрудниками банка и клиентами в системе iBank 2 UA*
- *Система iBank 2 UA. Сервис «Кредиты» для корпоративных и частных клиентов*

**Примечание:** \_\_\_\_\_

Со всеми предложениями и пожеланиями по документации обращайтесь по электронному адресу [support@bifit.com.ua](mailto:support@bifit.com.ua)

---