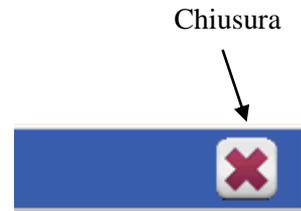




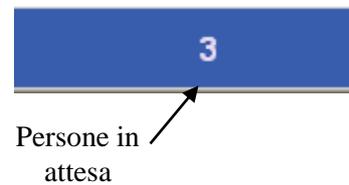
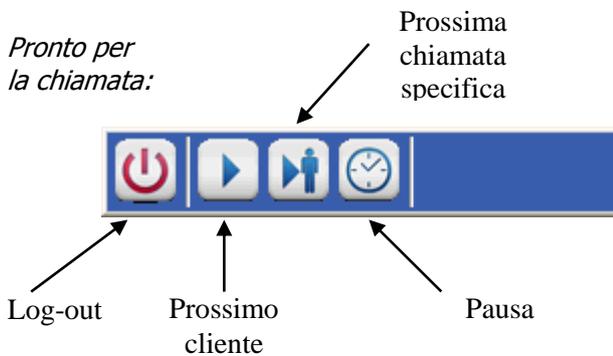
## LA STRUTTURA DI PCPAD

I seguenti pulsanti sono presenti in Pcpad a seconda delle vari situazioni:

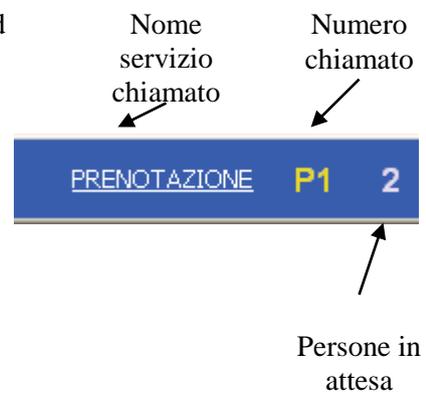
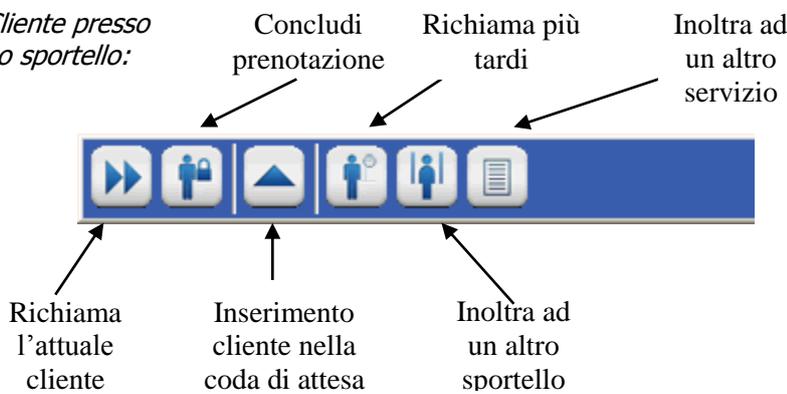
*Login:*



*Pronto per la chiamata:*



*Cliente presso Lo sportello:*





## AUTENTICAZIONE

Utilizzate il pulsante , appaiono due campi di inserimento testo utili a fornire al sistema le credenziali di autenticazione (Nome utente e Password, case sensitive).



## CHIAMARE UN CLIENTE



questo è il pulsante utilizzabile per chiamare il prossimo cliente..

Ci sono due modalità di chiamata possibile:

- (Prossima prenotazione) chiama il prossimo cliente, rispettando l'ordine di arrivo
- (Nome servizio) chiama un cliente accodato su uno specifico servizio.



La lista contiene i servizi che l'operatore può fornire ed ognuno di essi riporta sulla sinistra il numero di persone in attesa per quel servizio.

 Per effettuare la chiamata è possibile utilizzare la combinazione di tasti CTRL+F3



questo pulsante chiama un cliente specifico scegliendo il numero.

Per confermare la chiamata usare il pulsante  oppure per annullare premere il pulsante .

 È possibile effettuare la chiamata specifica utilizzando la combinazione di tasti CTRL+0 (tastierino numerico) seguita dal numero che si desidera chiamare completo della serie di numerazione.

## RICHIAMARE UN CLIENTE



Per richiamare un utente è possibile utilizzare il pulsante anche più volte.

 Per richiamare un utente è possibile utilizzare anche la combinazione CTRL+F4





### INSERIRE UNA CHIAMATA NELLA CODA DI ATTESA



Inserisce un utente in coda di attesa locale. E' possibile inserire nella coda di attesa più di una prenotazione. Solo voi potrete richiamare gli utenti posti in attesa locale.

Il numero delle prenotazioni nella coda di attesa è visualizzato a lato del pulsante  „Richiama dalla coda di attesa”.

### RICHIAMARE UNA CHIAMATA DALLA CODA DI ATTESA



Per richiamare una prenotazione dalla coda di attesa , utilizzare il pulsante. In questo caso viene visualizzata una lista, che contiene le prenotazioni dei clienti inoltrati nella coda di attesa dall'operatore.



### RICHIAMA PIÙ TARDI



Per richiamare un utente dopo un certo tempo di ritardo. L'utente potrà essere richiamato successivamente da voi o da un altro operatore che svolge i vostri stessi servizi

### INOLTRO DELLA CHIAMATA AD UN ALTRO OPERATORE



Per trasferire ad un altro operatore autenticato. Dopo aver selezionato lo sportello, premere il pulsante  e successivamente apparirà una lista contenente il tipo di servizio a cui è possibile direzionare la prenotazione.

### INOLTRO DELLA PRENOTAZIONE AD UN ALTRO SERVIZIO



Per trasferire ad un altro servizio. Selezionare il servizio a cui inoltrare la prenotazione, premere il pulsante .

*Nota: l'inoltro a sportello può essere molto svantaggioso per il cliente qualora l'operatore di tale sportello risulti occupato per lungo tempo con un altro cliente; altri sportelli che potrebbero soddisfare il cliente saranno impossibilitati ad effettuare la chiamata del numero del cliente inoltrato.*





## CONCLUDERE LA TRANSAZIONE DI UN CLIENTE



Utilizzare per concludere definitivamente la pratica del cliente; indicate:

- (Conclusa correttamente) La transazione è stata completata
- (mai arrivato) La prenotazione è stata chiamata , ma il cliente non si è presentato

☞ *L'operazione può anche essere eseguita utilizzando la combinazione di tasti CTRL+F8 (chiude la transazione come cliente servito)*

## USCITA



per uscire dall'applicazione.

☞ *Per effettuare il logout è possibile utilizzare anche la combinazione di tasti CTRL+F10*

## RIEPILOGO MACRO

Le macro sono scorciatoie per effettuare le funzioni più frequenti e sono associate ad una combinazione di tasti particolare:

<b>Tasti Macro</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Invio</b>	Svolge la funzione del tasto
<b>Esc</b>	Svolge la funzione del tasto
<b>Tab</b>	Sposta il cursore da un campo ad un altro (utile durante log-in per User e Password)
<b>Ctrl + F2</b>	Esegue Log-in con credenziali fisse da configurazione o da Windows NT user
<b>Ctrl + F3</b>	Esegue la chiamata del prossimo cliente in attesa tra tutti i servizi secondo priorità
<b>Ctrl + F4</b>	Esegue la richiamata dell'ultimo cliente chiamato allo sportello
<b>Ctrl + F8</b>	Conclude la chiamata in corso

