

Guida rapida per l'operatore all'uso delle tastiere PAD

1. PREMESSA

Ogni qual volta il terminale perde la comunicazione con il concentratore, viene sospesa la funzione in atto e visualizzato in modo lampeggiante il testo di attesa connessione.

WAIT FOR
CONNECTION

Il tasto F2 svolge la funzione di annullamento dell'operazione in corso. Durante la digitazione, se non viene premuto nessun tasto per 10 secondi, la funzione in atto viene annullata.

2. LOGIN

Non appena terminate le fasi iniziali di scambio dati con il concentratore il terminale inizia la richiesta di identificazione dell'operatore ovvero il Log in.

Il display presenta il testo di invito al Log In.

SPORT XX
LOG IN

Sportello. Identificativo logico.
Invito a fare il Log In.

L'operatore digita il proprio codice identificativo.

XXXXXX
DIGITARE LOG IN

Digitazione codice Log In.

Premendo il tasto "Ccall" il codice indicato viene inoltrato al concentratore.

Se il log in viene rifiutato, per esempio errore di digitazione, il terminale ritorna alla richiesta di Log In.

Se invece viene effettuato il log in il display visualizza il nome e cognome dell'operatore.

NOME
COGNOME

Nominativo operatore.

Dopo alcuni secondi di attesa vengono visualizzati il numero di persone in attesa.

XXX
IN ATTESA

Utenti in attesa.

3. LOGOUT

Dalla situazione di riposo, ovvero quando nessun utente è presente presso lo sportello, selezionando a lungo il tasto "XChiudi" si effettua Log Out.

Al termine della funzione il terminale torna nello stato di attesa Log In visualizzando il relativo testo.

SPORT XX
LOG IN

Indicazione: Fare un nuovo Log In

E' possibile che in alcuni casi la richiesta di Log Out sia rifiutata: in questo caso il terminale visualizza un testo diagnostico per far comprendere il rifiuto del sistema

POCHI
OPERATORI

Respinto. Testo ricevuto con diverse motivazioni
Testo temporizzato.

Successivamente il terminale visualizza il testo base con il numero di utenti in attesa.

XXX
IN ATTESA

Utenti in attesa

4. CHIAMATA SEQUENZALE

L'operazione è eseguibile solo dopo il Log In ed è attivata semplicemente premendo il tasto "Ccall".
Il terminale, ricevuto il numero in chiamata, visualizza il codice del servizio e il numero dell'utente.

XXXXXX UTENTE CHIAMATO	Utente chiamato Display per alcuni secondi
---------------------------	---

Dopo alcuni secondi viene visualizzata anche la descrizione del servizio associato.
Il comando può essere inoltrato anche se il terminale indica che non ci sono utenti in attesa; questo può infatti verificarsi a causa di un breve ritardo nell'aggiornamento delle informazioni provenienti in tempo reale dall'impianto.

E' anche possibile che a seguito di una richiesta non corrisponda la ricezione di un utente da servire; questo può avvenire a causa di:
Un utente precedentemente presente è già stato assegnato ad altro sportello.
Nessun utente era presente.

In questo caso il terminale visualizza per alcuni secondi un testo informativo che spiega il problema e quindi torna nuovamente all'indicazione di utenti in attesa.

NESSUN UTENTE	Temporaneo. Testo ricevuto. Possibile indicare motivo.
------------------	---

5. CHIAMATA SELETTIVA PER SERVIZIO

La chiamata selettiva effettua la chiamata degli utenti in base al tipo di servizio. Si può selezionare il servizio in due modalità: conoscendo già il codice e immettendolo o selezionando il servizio dalla lista sul display.
Durante l'esecuzione delle due modalità è possibile cambiare la gestione e passare dall'una all'altra.

PROCEDURA PER CODICE

Selezionare il codice del servizio con i tasti numerici. Ad ogni tasto premuto il display visualizza il valore digitato ed il nome corrispondente al servizio codificato.
Premendo "Ccall" si avrà la chiamata selettiva "per servizio".

[XX] [YYY] DESCR. SERVIZIO	[XX] codice per servizio. [YYY] UTENTI ATTESA
-------------------------------	--

La richiesta è accettata anche se non sono presenti utenti in attesa.
Se il servizio non compare tra quelli abilitati il display visualizza un testo diagnostico ed ignora l'eventuale comando "Ccall".

XXX UTENTI IN ATTESA	Utenti in attesa.
-------------------------	-------------------

PROCEDURA PER SCROLLING.

La procedura inizia con l'uso dei tasti Up Down, forzando il display a visualizzare l'elenco dei servizi disponibili sullo sportello.

Se la funzione era già stata iniziata con i tasti numerici lo scorrimento proseguirà dal servizio selezionato. Allo stesso modo durante lo scorrimento è possibile passare alla selezione con codice premendo un tasto 0 – 9.

6. CHIAMATA SELETTIVA PER UTENTE

La chiamata di utenti eventualmente posti precedentemente in lista di attesa si ottiene iniziando la manovra con la pressione del tasto F1.

Sulla prima riga è visualizzato il codice del servizio e numero progressivo, nella seconda il numero progressivo della richiesta ed il totale degli utenti in attesa.

L'operatore con il tasto:

Down passa all'utente successivo.

Up passa al precedente.

Ccall accetta di servirlo.

Successivamente il display si comporta come nel caso di una chiamata normale o selettiva.

In caso di errore viene visualizzato per un breve tempo un messaggio che spiega il problema.

7. DEVIAZIONE A SERVIZIO, ATTESA SU SPORTELLO, RITARDO CHIAMATA

Una volta effettuata una chiamata, è possibile effettuare diverse manovre di deviazione.

La chiamata può essere deviata verso:

Altro servizio.

Lista attesa su stesso terminale.

Stato di attesa e nuova chiamata su terminale compatibile con il servizio.

La selezione del tipo di deviazione e dell'eventuale codice di re instradamento su altro servizio è effettuata con digitazione del codice o selezionando sul display i servizi programmati.

E' possibile passare da un tipo di selezione all'altro.

PROCEDURA PER CODICE

L'operatore digita i tasti numerici del servizio richiesto con la stessa modalità indicata per il codice operatore.

Ad ogni tasto premuto il display visualizza il valore digitato ed il nome corrispondente al servizio.

Premendo "Xclose" si otterrà una deviazione della chiamata.

[XX] [YYY]	[XX]	Richiesta deviazione.
DESCR. SERVIZIO	[YYY]	UTENTI ATTESA

Se il servizio non è abilitato il terminale ignora il tasto "Xclose".

Al comando di deviazione può seguire un testo di errore.

I codici dei servizi dipendono dalla configurazione del sistema.

PROCEDURA PER SCROLLING

L'operatore digita i tasti Up o Down.

Ad ogni ulteriore comando è presentato un servizio precedente (Up) o seguente (Down). I servizi selezionabili sono tutti quelli gestibili dal sistema.

Se la deviazione era già iniziata con i tasti lo scorrimento proseguirà dal servizio eventualmente così selezionato. Allo stesso modo durante lo scorrimento è possibile passare alla selezione con codice numerico premendo un tasto.

8. CHIUSURA

L'operazione di chiusura determina l'archiviazione del numero chiamato il quale non potrà essere più in alcun modo richiamato fino a nuova emissione.

E' possibile indicare situazioni particolari di chiusura che possano fornire indicazioni statistiche dei servizi erogati.

COMPLETAMENTO REGOLARE DI UNA RICHIESTA

L'operazione in corso è terminata con il comando "Xclose".

L'operazione di chiusura regolare prevede che le prenotazioni chiuse siano indicate a fine statistico come "Cliente servito correttamente".

COMPLETAMENTO IRREGOLARE DI UNA RICHIESTA

Per irregolare si intende la chiusura di una richiesta ove, per esempio, non si sia mai presentato l'utente. L'operatore preme il tasto F1.

XXXXXX [YY] ZZZZZZZZZZ	Utente chiamato Codice e descrizione causale chiusura irregolare.
---------------------------	--

E' visualizzato il primo codice della causale di irregolarità.

L'operatore preme i tasti "UP e Down" per selezionare il codice desiderato e preme "Xclose".

Come nelle altre funzioni è attivabile la selezione numerica del codice.

9. CODICI DI ERRORE VISUALIZZATI SUL DISPLAY

- 11 Autenticazione errata (o nessun servizio risultante per Sportello / Operatore)
Significa che è stato digitato un codice di operatore inesistente oppure che i servizi che l'operatore indicato svolge non coincidono con alcun servizio configurato per lo sportello. Verificate in configurazione nella funzione "Operatori" il corretto codice di autenticazione. Verificate in configurazione l'assegnazione dei gruppi di servizi indicata in "Sportelli" e "Operatori".
- 14 Operatore già autenticato
Il sistema elimina code Filavia non consente duplicazione di operatori su diversi sportelli contemporaneamente. Questo creerebbe discrepanze nei calcoli durante l'elaborazione delle statistiche: verificate che un altro sportello non sia già aperto con il medesimo codice operatore.