



Terminale operatore PcPad
sistema elimina code
FilaVia

Manuale Utente

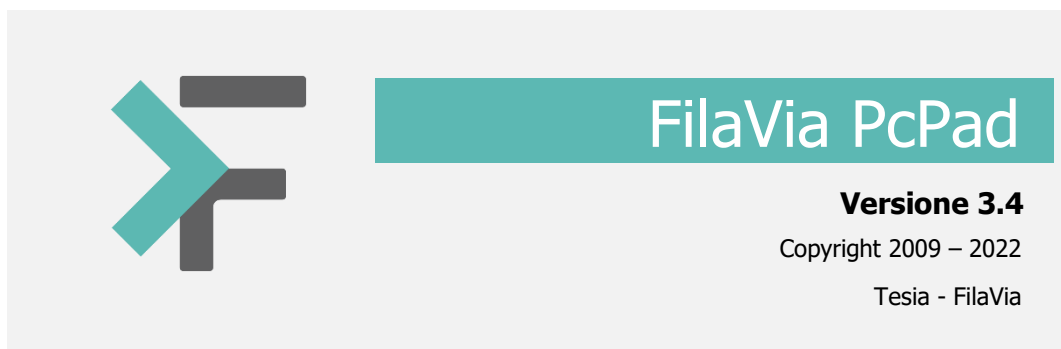
Versione 3.4

Sommario

Introduzione al Terminale Operatore PcPad.....	4
Configurazione.....	5
<i>Apparenza</i>	5
<i>Sicurezza</i>	5
<i>Macro</i>	6
<i>Advanced</i>	6
La struttura di PcPad	7
<i>Login:</i>	7
<i>Pronto per</i>	7
<i>la chiamata:</i>	7
<i>Cliente presso</i>	7
<i>lo sportello:</i>	7
Autenticazione.....	7
Chiamare un cliente	9
Chiamare un biglietto.....	11
Richiamare un cliente.....	12
Visualizzazione del tempo di chiamata.....	12
Inserire una chiamata nella coda di attesa	12
Richiamare una chiamata dalla coda di attesa.....	14
Inoltro della chiamata ad un altro sportello	15
Inoltro della prenotazione ad un altro servizio	16
Concludere la transazione di un cliente.....	17
Logout	18
Chiusura programma.....	18

Filtro di chiamata	19
Riepilogo Macro.....	20

Introduzione al Terminale Operatore PcPad



Il Terminale operatore PcPad è la versione software della tastiera hardware del sistema Filavia.

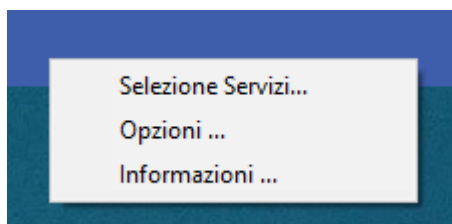
Mediante questo applicativo è possibile la gestione dei clienti , le chiamate e redirezioni (traferimenti) e tutte le funzioni legate alla gestione della coda direttamente sul computer dell'operatore in alternativa al classico terminale operatore da tavolo. Tutte le operazioni sono alla portata del computer dell'operatore . E' consigliabile l'ausilio di un mouse.



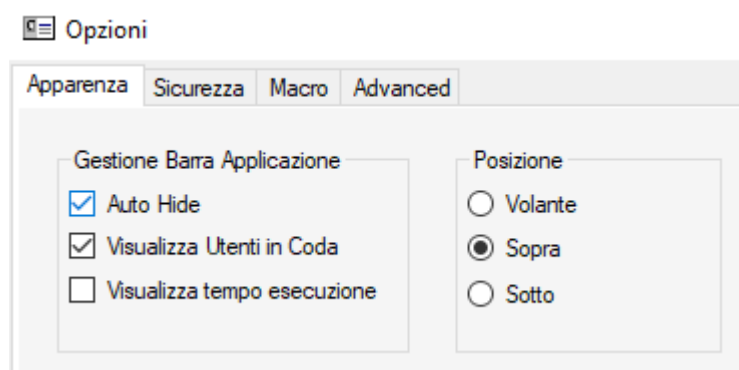
Il Terminale operatore PcPad consiste in un menu orizzontale posizionato solitamente nella parte alta del monitor. Le comunicazioni (scelta di una funzione, inserimento dati, visualizzazione messaggi di sistema) tra operatore e il software PcPad, avvengono tramite questo menu orizzontale.

Configurazione

Il Terminale operatore Pcpad può essere configurato tramite il menu attivabile cliccando “Opzioni” in una sezione libera da icone con il tasto destro del mouse:



Alla Configurazione si può accedere alla configurazione solamente se si conoscono le credenziali di protezione. La configurazione si compone di più schede ognuna dedicata ad uno specifico gruppo di impostazioni.



Apparenza

Permette di condizionare il modo con cui la barra si presenta sullo schermo:

Auto Hide è una delle opzioni attivabili nel menu di configurazione e permette al programma di funzionare in modalità “Nascondi Automaticamente”: impostando questa opzione, la barra di icone di Pcpad viene nascosta ogniqualvolta si passa ad un’altra applicazione oppure quando si toglie il puntatore del mouse dalla stessa. La barra di icone riappare automaticamente quando il mouse si sposta nella parte alta dello schermo. In questo modo l’applicazione non interferisce in alcun modo con lo schermo e con altre applicazioni che necessitano della totalità dello schermo.

Visualizza Utenti in Coda consente di mostrare in alto a destra il contatore degli utenti complessivamente accodati nello sportello sui vari servizi

Visualizza tempo esecuzione consente la presentazione del “countdown” che parte con il tempo previsto di esecuzione del servizio; arrivato a zero si avvia automaticamente la presentazione del tempo eccedente.

Posizione, Sopra, Sotto e Volante consente l’impostazione del posizionamento della barra; in particolare l’opzione Volante è utile qualora alcuni programmi scavalcassero l’applicazione ignorando la sua proprietà di “sempre in primo piano” di cui dispone.

Sicurezza

Permette gestire le modalità di accesso dell’operatore e del tecnico responsabile.

LogOn Utente con le sue opzioni permette di controllare la modalità di accesso dell'operatore:

- **come Utente Fisso**, permette l'inserimento di una credenziale fissa utilizzata dal programma per popolare automaticamente i campi di login dell'applicazione.
- **Come Utente di Windows**, permette di recepire il nome utente utilizzato per l'accesso di sistema. La password verrà invece impostata nell'apposito campo e dovrà coincidere con quella impostata nel pannello di configurazione dell'operatore di sportello di FilaVia.
- **Abilita Auto LogOn**, automatizza l'accettazione delle credenziali fornite (senza possibilità di rettifica delle stesse da parte dell'operatore).

Macro

Consente la configurazione dei tasti funzione abilitati nell'applicazione e l'abilitazione della funzionalità

Advanced

Consente di decidere se alcune abilitazioni di funzionalità debbono essere ottenute centralmente dal pannello di configurazione di FilaVia o superate dalle impostazioni locali del terminale operatore. Tali impostazioni riguardano:

- **Operazioni Semplificate**, riduce il numero di opzioni che l'operatore deve confermare durante il processo di chiamata dell'utente
- **Scelta servizio de Chiamare**, abilita o disabilita la scelta di uno specifico servizio durante la fase di chiamata
- **Scelta Biglietto da Chiamare**, abilita o disabilita la chiamata di uno specifico biglietto.

Tempo minimo, se impostato determina la durata minima di una operazione

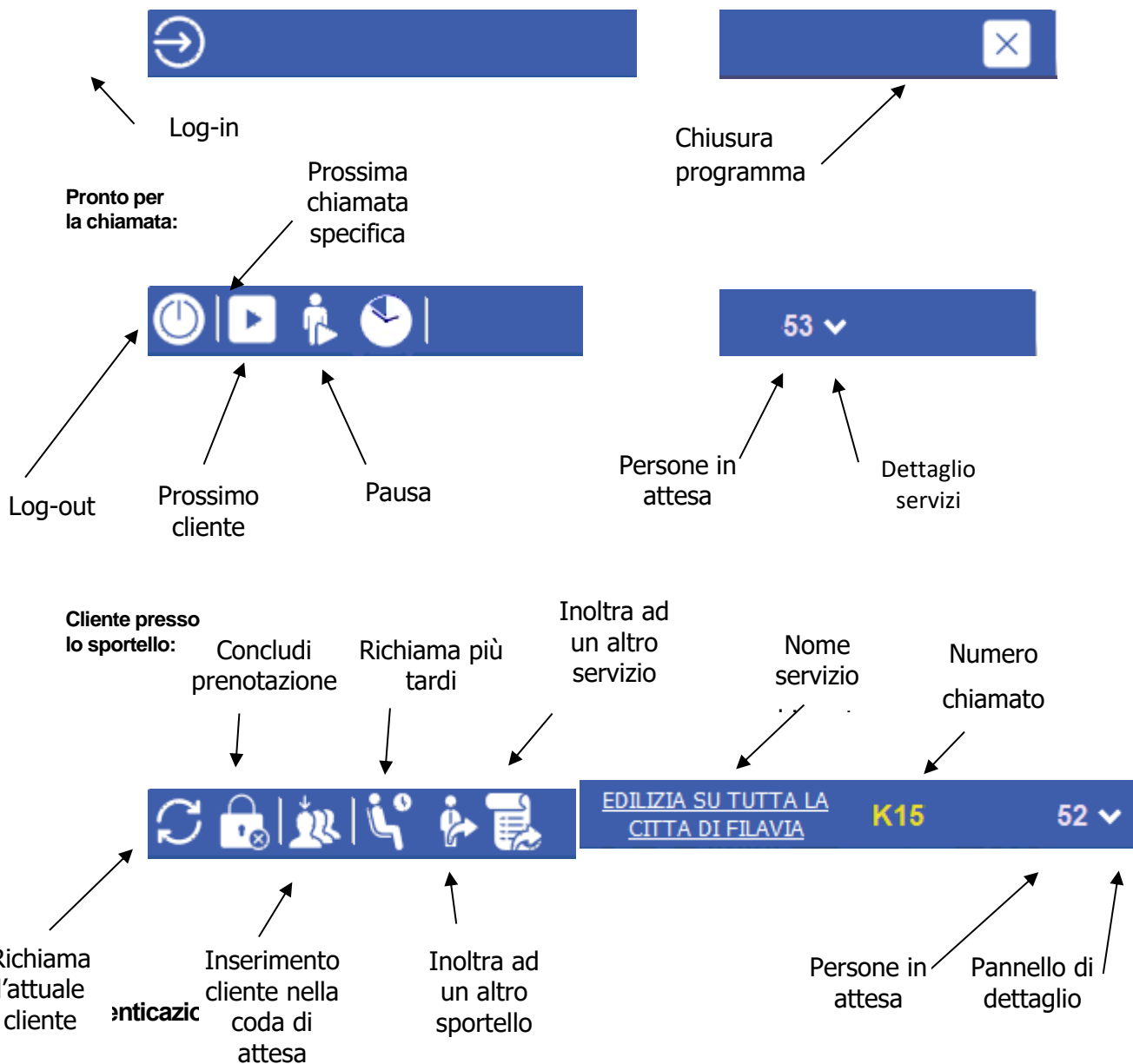
Display permette di inoltre configurare la porta COM per la gestione del display locale e del suo relativo ID


Monitor CSAT, permette di selezionare un monitor secondario sul quale visualizzare il numero servito

La struttura di PcPad

I seguenti pulsanti sono presenti in PcPad a seconda delle varie situazioni:

Login:



Quando si inizia ad utilizzare il Terminale operatore PcPad, è attivo solo il pulsante . Mediante questo pulsante l'operatore può iniziare la procedura di autenticazione nel sistema.

Quando viene premuto questo tasto, appaiono due campi di inserimento testo utili a fornire al sistema le credenziali di autenticazione (Nome utente e Password).

Nome operatore: Password:

L'operatore deve quindi inserire il proprio nome utente e la propria password, confermando con il pulsante . Si noti che il pulsante è attivo solo se il nome utente e la password sono inseriti.

Se il Terminale operatore PcPad identifica l'utente tramite l'autenticazione di Windows (opzione abilitabile da Configurazione), non è necessario compilare il nome utente e la password e l'operatore viene autenticato istantaneamente. In questo caso il nome utente di Windows deve essere presente nell'elenco operatori del sistema FilaVia e deve esistere la coincidenza tra la password memorizzata in configurazione di sistema e quella presente nelle opzioni locali del Terminale PcPad (solitamente 1234).

Se l'operatore viene autenticato, è autorizzato ad utilizzare i pulsanti per chiamare le prenotazioni; Sul lato destro della barra appare il numero delle prenotazioni in attesa per i servizi gestiti dallo sportello / operatore.

Se l'operatore non viene autenticato il sistema visualizza il seguente avviso: „Attenzione correggere il nome operatore o la password.” Premere il pulsante per ritornare alla password o scegliere il pulsante per annullare il login. Il programma rimane in attesa, pronto per effettuare il login.

Se in configurazione di PcPad vengono impostati il nome utente e la password abituali è possibile effettuare il login premendo la combinazione di tasti CTRL+F2

I tasti e possono essere simulati rispettivamente con <Invio> e <Esc>

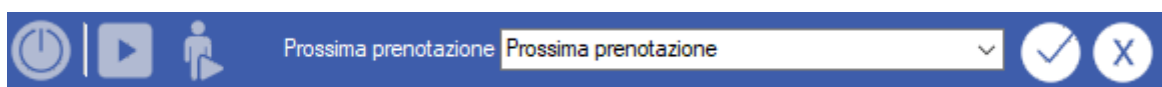
Chiamare un cliente



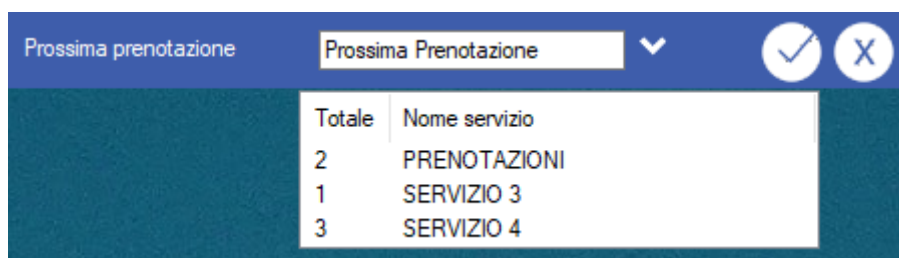
Questo è il pulsante utilizzabile per chiamare il prossimo cliente.

Ci sono due modalità di chiamata possibile:

- la prima consente di chiamare il **prossimo cliente** scelto tra uno qualunque dei servizi svolti dallo sportello, rispettando l'ordine di arrivo dei clienti
- la seconda consiste nell'effettuare una chiamata di un **cliente accodato su uno specifico servizio** tra quelli svolti dallo sportello. In questo ultimo caso l'ordine di arrivo potrebbe non essere rispettato.





L'operatore può quindi selezionare „Prossima prenotazione” dalla lista per la prima modalità, oppure selezionare il servizio specifico selezionandolo dalla lista a discesa per attuare la seconda modalità.

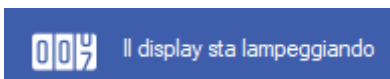


Totale	Nome servizio
2	PRENOTAZIONI
1	SERVIZIO 3
3	SERVIZIO 4

La lista contiene i servizi che l'operatore può erogare ed ognuno di essi riporta anche il numero di persone in attesa al momento della chiamata.

Per confermare la chiamata della prenotazione in entrambe le modalità, premere il tasto . Il pulsante  annulla invece la chiamata.


Durante la chiamata, il display dello sportello lampeggia e nel menu appare il seguente messaggio



Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un numero di lampeggi impostato in configurazione del sistema.

Sul lato destro del menu vengono visualizzati il numero delle prenotazioni in attesa e il numero della prenotazione appena chiamata con il relativo nome del servizio.

Nello stesso istante il numero della prenotazione viene mostrato sul display riepilogativo eventualmente configurato per lo sportello o per il servizio.

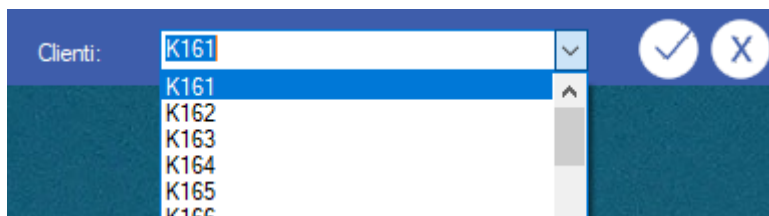
 *Per effettuare la chiamata è possibile utilizzare la combinazione di tasti CTRL+F3*

Chiamare un biglietto



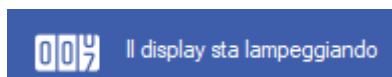
Questo pulsante si utilizza per chiamare un cliente specifico (tra quelli che hanno già ritirato un biglietto).

Aprendo la lista a discesa, si possono selezionare i biglietti delle persone che sono in attesa per lo sportello; la lista è ordinata per serie di numerazione e per numero progressivo del biglietto.




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

Al momento della chiamata, il display dello sportello inizia a lampeggiare e viene visualizzato il seguente messaggio

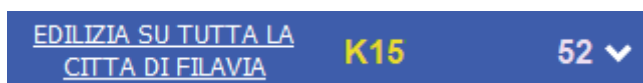


Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un numero di lampeggi impostato in configurazione del sistema.

Sul lato destro del menu viene visualizzato il numero delle prenotazioni in attesa e il numero della prenotazione appena chiamata. Nello stesso istante il numero della prenotazione viene mostrato sul display riepilogativo eventualmente configurato per lo sportello o per il servizio.

 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.

Nell'esempio ecco come appare la chiamata sul lato destro della barra dell'applicazione:



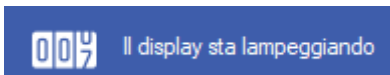
Richiamare un cliente



Questo pulsante si utilizza per ripetere la chiamata.

Se per qualsiasi ragione, il cliente deve essere richiamato, è possibile utilizzare il pulsante anche più volte.

Il display dello sportello inizia a lampeggiare e viene visualizzato il seguente messaggio



Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un numero di lampeggi impostato in configurazione del sistema.



*Come opzione predefinita, una **richiamata** viene riprodotta solamente come messaggio vocale sui display di riepilogo; nel pannello di controllo eliminacode esiste una opzione per abilitare anche la visualizzazione. La **richiamata** viene invece sempre visualizzata sul display di sportello.*

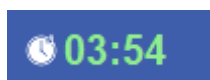


Per richiamare un utente è possibile utilizzare anche la combinazione CTRL+F4

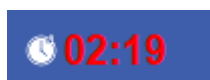
Visualizzazione del tempo di chiamata

Questa visualizzazione è condizionata ad una opzione nella configurazione dell'applicazione.

Appena terminato il lampeggio viene visualizzato il tempo previsto per l'esecuzione del servizio; il tempo decremента ed è visualizzato in verde.



Qualora il tempo si esaurisca la visualizzazione incrementa di colore rosso ad indicare l'eccedenza rispetto al tempo previsto di esecuzione

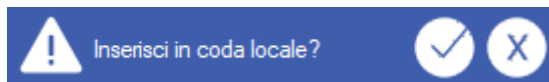


Inserire una chiamata nella coda di attesa





Questo pulsante si utilizza per inserire un utente in coda locale.

La prenotazione può essere temporaneamente inserita in una coda di attesa. Questa operazione può essere effettuata in sostituzione ad una operazione di conclusione qualora l'operatore desideri successivamente richiamare alla sua postazione l'utente che ha di fronte.



Un esempio di utilizzo di questa funzione potrebbe riguardare la necessità di far visionare della documentazione ad un responsabile; l'operatore appunterà il codice della chiamata sulla documentazione (a matita o con un Post-It) in modo tale che quando la stessa sarà restituita egli sia in grado di richiamare l'utente legittimo interessato.

 *E' possibile inserire nella coda di attesa più di un utente e quindi più di un codice di chiamata.*

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

L'operatore è autorizzato ad effettuare il Logout solamente se la coda locale è esaurita, diversamente l'applicazione impedisce all'operatore di disconnettersi ed abbandonare la propria postazione di lavoro.

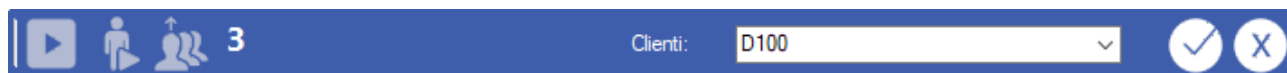
Se un cliente viene inoltrato nella coda di attesa, il numero di codici inserito visualizzato a destra del pulsante viene incrementato di una unità.

Richiamare una chiamata dalla coda di attesa

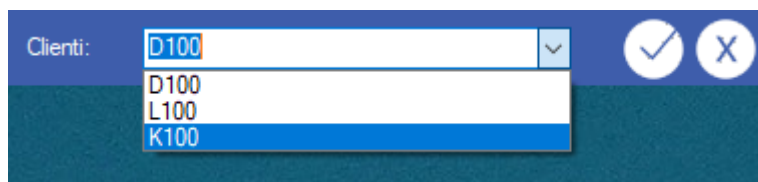


Questo pulsante viene utilizzato per richiamare un codice di un utente inserito in coda di attesa.

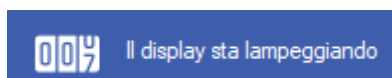
Per richiamare una utente prenotazione dalla coda di attesa, occorre selezionare il codice ad esso associato. In questo caso viene visualizzata una lista, che contiene i codici di chiamata degli utenti inoltrati nella coda di attesa dall'operatore.



Selezionando il codice dell'utente è possibile effettuare la richiamata.





Il display dello sportello inizia a lampeggiare e viene visualizzato il seguente messaggio



Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un numero di lampeggi impostato in configurazione del sistema. Nello stesso istante il numero della prenotazione viene mostrato sul display riepilogativo eventualmente configurato per lo sportello o per il servizio.

Quando si conclude una transazione di un utente recuperato dalla coda di attesa, il numero dei clienti in attesa indicato, viene decrementato di una unità.

Nel caso in cui non si desideri richiamare qualsiasi prenotazione dalla lista visualizzata, premere il pulsante .

Fino a che non si conclude la transazione corrente, non è possibile chiamare nessun altro cliente dalla coda di attesa e il pulsante  risulta disattivo.

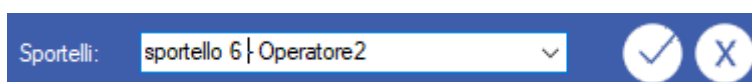
Inoltro della chiamata ad un altro sportello




Questo pulsante consente di trasferire un utente ad un altro operatore o sportello.

Nel caso di trasferimento di una prenotazione verso un altro sportello, verranno presentati solamente gli operatori effettivamente presenti nella sessione di lavoro.

Verrà visualizzata una lista dove è possibile selezionare il numero di sportello a cui inoltrare l'utente. La lista contiene solo gli sportelli a cui è effettivamente collegato un operatore.




Sportelli: sportello 6 | Operatore2

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.



Servizi: CIE

Dopo aver selezionato il servizio, premere nuovamente il pulsante , e la chiamata verrà inoltrata.

Nel caso in cui non si desideri inoltrare la chiamata, premere il pulsante . La chiamata rimarrà assegnata allo sportello di origine.

Inoltro della prenotazione ad un altro servizio





Questo pulsante consente di trasferire l'utente ad altro servizio.


Nel caso di trasferimento di un cliente verso un altro servizio, saranno elencati tutti i servizi disponibili nella configurazione del sistema.


Verrà visualizzata una lista dove è possibile selezionare il servizio a cui inoltrare la prenotazione.




Dopo aver selezionato il servizio, premere il pulsante , e l'utente verrà inoltrato.

Nel caso in cui non si desideri di inoltrare la prenotazione, premere il pulsante . La prenotazione rimarrà assegnata allo sportello di origine.

 *Per effettuare questa operazione è possibile utilizzare la combinazione di tasti CTRL+F5 o CTRL+F6 a patto che il servizio di inoltro venga precedentemente configurato (vedi appendice tecnica a fondo documento)*

 *Nota: l'inoltro ad altro servizio non fa comunque perdere al cliente l'ordine di arrivo rispetto ai clienti già presenti nella coda del servizio a cui viene inoltrato.*

 *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.*

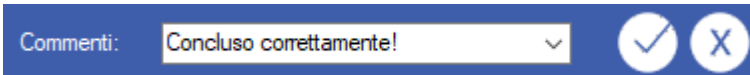
Concludere la transazione di un cliente




Questo pulsante consente di concludere l'operazione in corso.

Se l'attività con un cliente è conclusa, l'operatore deve liberare la postazione concludendo l'utente corrente.

Quando viene premuto questo pulsante, è possibile che appaia una scelta che indica in che modo si è conclusa la transazione:


- 


L'operazione è stata conclusa correttamente.
- 

L'utente è stato chiamato, ma non si è presentato allo sportello

Nel caso in cui la prenotazione è stata chiamata, ma il cliente non si è presentato, la transazione viene comunque conclusa ma viene memorizzata la mancata presentazione dell'utente a titolo statistico consultabile dalle funzioni di analisi storica.

In caso di percorsi di diagnosi la selezione dell'opzione "Mai arrivato" interrompe di fatto la catena di inoltri verso l'eventuale prestazione successiva inserita nel percorso di diagnosi.

 Qualora si attiva la modalità "**Smart**" l'opzione "Mai arrivato" viene presentata automaticamente qualora l'operazione si sia conclusa entro il tempo minimo di esecuzione impostato nel sistema. Durate superiori dell'operazione con la modalità "**Smart**" vengono comunque considerate "Concluse correttamente". L'operatore può comunque forzare la richiesta mantenendo il tasto "**Control**" della tastiera, premuto durante l'operazione di conclusione.

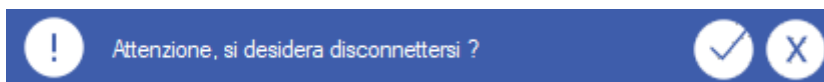
 L'operazione può anche essere eseguita utilizzando la combinazione di tasti CTRL+F8 (chiude l'operazione come utente correttamente servito)



Logout



Questo pulsante viene utilizzato per concludere una sessione di lavoro dell'operatore.

Questo pulsante si trova sul lato destro del menu. Il pulsante è attivo se l'operatore non è ancora collegato e se ha completato l'ultima operazione, compreso l'eventuale svuotamento totale della propria "coda locale".



Per confermare la fine delle operazioni di chiamata premere , mentre per annullare premere il pulsante .

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

Chiusura programma



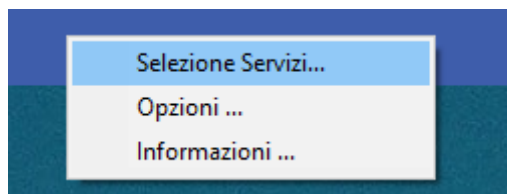
Questo pulsante serve a concludere l'esecuzione del programma.

Questo pulsante si trova sul lato destro della barra dell'applicazione. Il pulsante è attivo solamente se l'operatore ha preventivamente effettuato l'operazione di Logout.

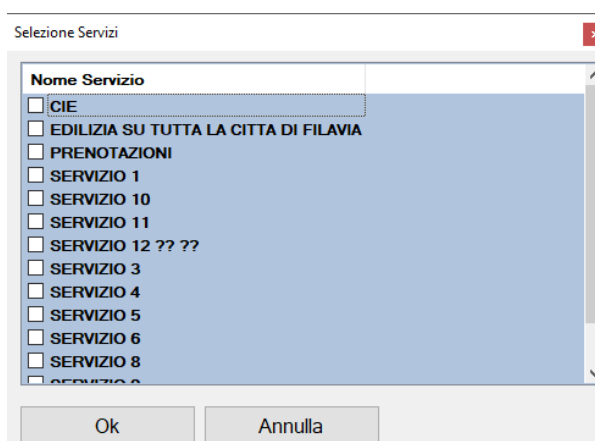
Il programma si avvia automaticamente ad ogni accensione del pc dell'operatore ma può essere eseguito anche manualmente mediante l'apposito link presente sul desktop.

Filtro di chiamata

Si tratta di una funzione abilitabile centralmente dal pannello di amministrazione del sistema elimina code.





Il filtro consente all'operatore di selezionare autonomamente da quali dei servizi disponibili nello sportello attingere chiamando semplicemente il prossimo utente.



L'elenco si azzerava automaticamente ad ogni avvio dell'applicazione, quindi l'operatore deve procedere ogni volta alla selezione dei servizi desiderati.

Riepilogo Macro

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

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