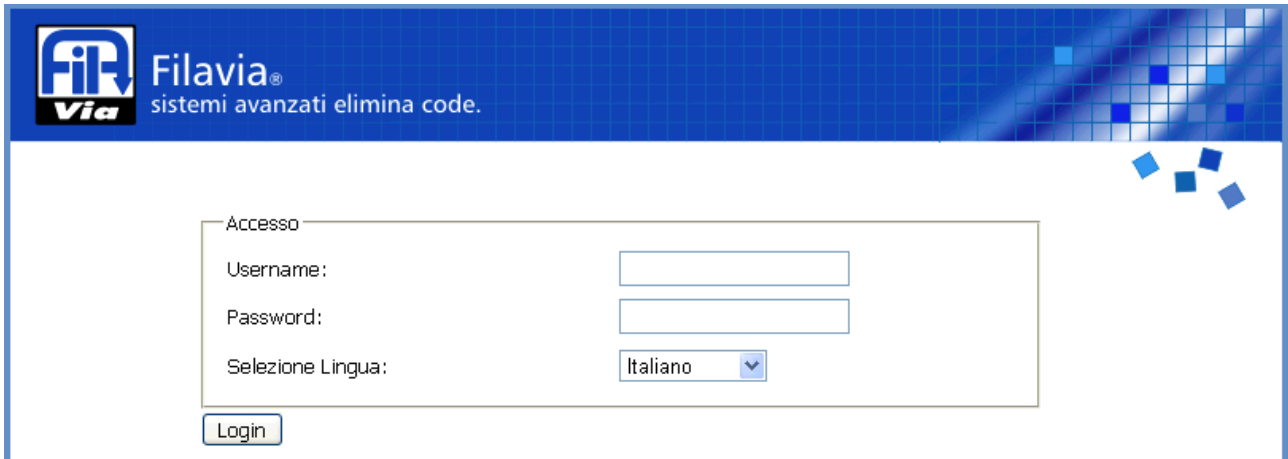


# Manuale utente pannello di consultazione statistiche sistema elimina code Filavia.

## Come iniziare:

### Accesso


Per poter accedere alla consultazione delle statistiche, bisogna digitare nella barra degli indirizzi del proprio browser l'indirizzo ip o il nome del vostro server SPS2: apparirà la pagina principale con la richiesta di Login.



Appena fornite delle credenziali valide per l'accesso verrà visualizzato il menu principale per l'accesso alle funzioni:

### Funzionalità

-  [Consultazione Statistiche](#)
-  [\\* Consultazione Statistiche \(No Javascript\)](#)
-  [Monitor di Stato](#)
-  [Tastiera Operatore Web](#)
-  [Tastiera Operatore Web \(nuova finestra\)](#)
-  [Pannello di amministrazione](#)

Utilizzate  [Consultazione Statistiche](#) per accedere alla pagina principale del programma (il secondo collegamento è da utilizzare solamente nei browser che non supportano javascript)

## Utilizzo dei filtri:

The screenshot shows the Filavia 'Via' logo and the tagline 'sistemi avanzati elimina code.' The interface is divided into several sections:


- Periodo:** A section for selecting the control period. It includes 'Periodo di controllo:' with 'Dal' (01/08/2010) and 'A:' (31/08/2010) fields, and 'Fascia oraria:' with 'Dalle' (8:00) and 'Alle' (20:00) fields.
- Filtro di scelta:** A section with four checkboxes, all of which are checked: 'Tutte le filiali', 'Tutti i Servizi', 'Tutti gli sportelli', and 'Tutti gli Operatori'. Each checkbox has a dropdown arrow below it.
- Opzioni avanzate:** A section with a single dropdown arrow.
- Selezione rapporto:** A section with three columns: 'Tipo Statistica:', 'Selezione:', and 'Descrizione:'. Under 'Tipo Statistica:', there are five options: 'Basata su operatore', 'Basata su servizio', 'Riepilogo', 'Ricerca', and 'Customer Satisfaction'. The 'Selezione:' column contains the instruction 'Selezionare una voce sulla sinistra'. The 'Descrizione:' column is empty.


At the bottom of the page, there is a button labeled 'Calcola Statistiche'.

[Fig 1] Pagina principale delle statistiche

Nella parte centrale della pagina si possono selezionare i parametri di filtraggio principali sui quali operare:

### Periodo:

**Dal:** Permette di indicare il giorno iniziale utile delle statistiche. Il pulsante  apre un calendario per semplificare la scelta del giorno.

**Al:** permette di indicare il giorno Finale utile delle statistiche. Il pulsante  apre un calendario per semplificare la scelta del giorno.

**Dalle / Alle:** Analogamente alla data, inserire l'intervallo orario che si desidera selezionare per la statistica.

*Filtro di scelta:*

**Filiale:** Se il sistema dispone di più filiali selezionare la filiale di interesse, altrimenti lasciare "Tutte le filiali" per selezionarle tutte

**Servizi:** Se il controllo deve essere eseguito su un singolo servizio selezionare il servizio desiderato. Il sistema proporrà i servizi disponibili per la filiale selezionate

**Operatori:** Come per i servizi di può selezionare l'operatore desiderato tra quelli associati alla/e filiale/i

**Sportelli:** Come per gli servizi di può selezionare lo sportello desiderato tra quelli associati alla/e filiale/i

Esempio selezione sportelli

Tutti gli sportelli

Sportello 1

Sportello 2

Sportello 3

*Opzioni avanzate;*

**Tipo Arrivo:** Permette di indicare il filtraggio per esito dell'operazione effettuata

La selezione predefinita include tutti i tipi di esito.

Tipo Arrivo:

Nessun Criterio

Nessun Criterio

Mai Arrivati

Chiuso correttamente

**Selezione rapporto:**

La scelta del tipo di rapporto da generare è effettuata su due livelli rappresentati con due menu di selezione ad iniziare dalla parte sinistra della schermata:

Tipo Statistica:

 Basata su operatore

 Basata su servizio

 Riepilogo

 Ricerca

 Customer Satisfaction

Consente la generazione di rapporti in cui la chiave di raggruppamento è l'operatore

Consente la generazione di rapporti in cui la chiave di raggruppamento è il servizio




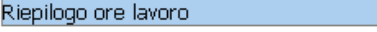





Genera dei rapporti rappresentanti l'andamento (trend) delle attività svolte in un periodo

Informazioni sui ticket da utilizzare per ricerche nello storico

Rapporti dedicati alla soddisfazione del cliente eventualmente raccolta con intervista allo sportello secondo indicazioni ministeriali Pubblica Amministrazione.

Una volta operata la prima scelta è possibile effettuare la seconda per specificare più nel dettaglio il tipo di rapporto generato. Ad esempio selezionando "Basata su operatore" si ottiene un secondo menu:

Selezione rapporto

<b>Tipo Statistica:</b>	<b>Selezione:</b>	<b>Descrizione:</b>
 Basata su operatore	 Dettaglio ore lavoro	<b>Dettaglio Ore Lavoro</b> Mostra per ogni operatore i dettagli relativi a ora di accesso e di logout del sistema ordinati per data, calcola il tempo di ogni singola sessione e quello totale.
 Basata su servizio	 Riepilogo ore lavoro	
 Riepilogo	 Dettaglio lavori	
 Ricerca	 Riepilogo lavori	
 Customer Satisfaction		

In questo caso è possibile selezionare Rapporti circa le ore di lavoro effettuate e rapporti circa il numero di lavori effettuati. Le selezioni sono distinguibili per formato dettagliato o sintetico. Ogni volta che si seleziona un rapporto nel terzo riquadro appare una breve descrizione delle caratteristiche del rapporto selezionato.

### Calcolo e formato della statistica:

Il formato di generazione del rapporto può essere selezionato tra tre diversi formati:



Esporta in Html    Esporta In PDF    Esporta in CSV

Il formato predefinito è Html ovvero una nuova finestra di visualizzazione del vostro programma di esplorazione internet, dal quale è possibile effettuare una stampa con le normali funzionalità di stampa del programma stesso. A vostra scelta è possibile generare lo stesso rapporto anche in formato Pdf (utile per un inoltro in allegato via posta elettronica) e formato CSV (utile per il caricamento dei dati in fogli elettronici o per l'elaborazione da parte di programmi esterni).

Utilizzare il pulsante "**Calcola Statistiche**" per la generazione del rapporto.

Dopo una breve elaborazione verrà presentato il menu di visualizzazione del rapporto che nel caso predefinito sarà:

Risultato Della Statistica:



[Report In html](#)

Pagina generata in : 0.72 secondi

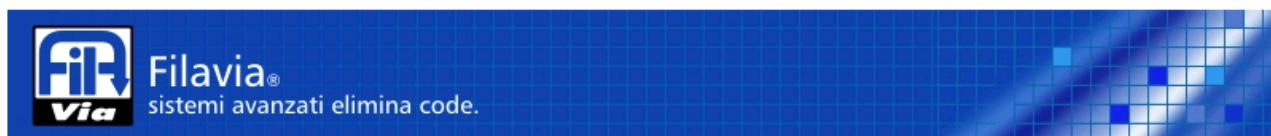
Selezionare "Report in html" per visualizzare il rapporto generato.

Segue ora una breve descrizione dei vari tipi di rapporto generati.

## Rapporti generabili:

### Basata su operatore - Dettaglio ore lavoro

Prendiamo come esempio il Dettaglio delle ore lavorate per ogni impiegato per ogni servizio



Istituto **Ospedale**  
Dettaglio ore lavoro Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Dettaglio per l'operatore <b>Operatore 01</b>			
Data	OraLogin	OraLogout	TempoLavorato
2010-04-13	10:09:36	10:15:21	00:05:45
2010-04-13	10:15:40	10:16:11	00:00:31
2010-04-13	10:18:03	10:18:09	00:00:06
2010-04-13	10:19:47	10:19:50	00:00:03
2010-04-13	10:20:08	10:23:32	00:03:24
2010-04-13	10:23:32	10:24:15	00:00:43
2010-04-13	10:25:24	10:25:49	00:00:25
2010-04-13	10:31:31	10:32:45	00:01:14
2010-04-13	11:05:25	11:06:08	00:00:43
2010-04-13	11:36:03	11:36:58	00:00:55
Totale tempo lavorato:			00:13:49

Dettaglio per l'operatore <b>Operatore 02</b>			
Data	OraLogin	OraLogout	TempoLavorato
2010-04-13	11:06:12	11:06:30	00:00:18
Totale tempo lavorato:			00:00:18

Stampato il : 25-08-2010 10:07:35

[Fig 3] Dettaglio ore lavoro

Per ogni operatore quindi, è possibile vedere su ogni giorno a che ora si è collegato, a che ora si è scollegato e per quella fascia quanto è rimasto attivo. Come ultima riga di ogni tabella operatore vi è il totale delle ore per la quale l'operatore è rimasto collegato.

## Basata su operatore - Riepilogo ore lavoro

Con questa voce possiamo avere una visione più rapida di quanto visto prima nel dettaglio



**Istituto**  
Riepilogo Ore Lavorate

**Ospedale**  
Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Operatori	Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)
Operatore 01	00:13:49
Operatore 02	00:00:18
<b>Totale</b>	<b>00:00:18</b>

Stampato il : 25-08-2010 10:12:09

*[Fig 4]Riepilogo ore lavoro*

Questa voce permette quindi di avere un quadro rapido e preciso di quanto tempo ha lavorato un operatore presso il proprio sportello considerando tutti gli accessi al sistema e relative disconnessioni.

## Basata su operatore - Dettaglio Lavori



Filavia®  
sistemi avanzati elimina code.

**Istituto**                      **Ospedale**  
**Dettaglio Statistica ordinata per tipologia di servizio**      Dalle: 8:00 Alle: 20:00      Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Data	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
12-04-2010	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57
2010-04-13	3	00:27:02	00:12:02	00:51:09	00:00:23	00:00:18	00:00:32	00:00:23	00:00:18	00:00:32
2010-04-22	1	00:03:10	00:03:10	00:03:10	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>00:16:51</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:51:09</b>	<b>00:02:35</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:10:57</b>	<b>00:02:35</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:10:57</b>

Stampato il : 25-08-2010 13:52:50

[Fig 5] Dettaglio Lavori

La tabella Dettaglio lavori permette una visualizzazione dettagliata delle operazioni svolte da un operatore.

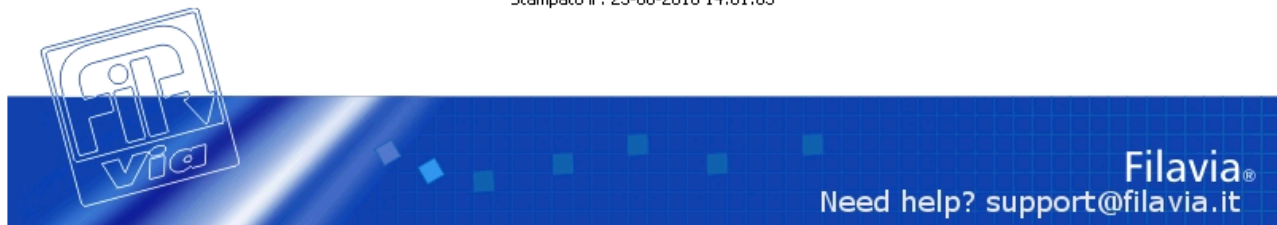
## Basata su operatore - Riepilogo Lavori



Istituto Ospedale  
Dettaglio Statistica ordinata per tipologia di servizio Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Servizio	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Operatore 01	5	00:16:51	00:00:00	00:51:09	00:02:35	00:00:18	00:10:57	00:02:35	00:00:18	00:10:57
Totale	5	00:16:51	00:00:00	00:51:09	00:02:35	00:00:18	00:10:57	00:02:35	00:00:18	00:10:57

Stampato il : 25-08-2010 14:01:05



[Fig 6] Riepilogo Lavori

La tabella Riepilogo lavori può essere considerata come una sintesi della tabella dettaglio lavori. Essa infatti rappresenta in modo ridotto i valori temporali medi calcolati sui lavori eseguiti da un operatore.



## Basata su servizio - Dettaglio servizi



Istituto Ospedale  
 Dettaglio Statistica ordinata per tipologia di servizio Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Data	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Dettaglio per il servizio Servizio 2										
2010-04-13	1	00:12:02	00:12:02	00:12:02	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>00:12:02</b>	<b>00:12:02</b>	<b>00:12:02</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:00:18</b>	<b>00:00:18</b>

Data	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Dettaglio per il servizio Servizio 3										
2010-04-13	2	00:34:32	00:17:55	00:51:09	00:00:26	00:00:21	00:00:32	00:00:26	00:00:21	00:00:32
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>00:34:32</b>	<b>00:17:55</b>	<b>00:51:09</b>	<b>00:00:26</b>	<b>00:00:21</b>	<b>00:00:32</b>	<b>00:00:26</b>	<b>00:00:21</b>	<b>00:00:32</b>

Data	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Dettaglio per il servizio Servizio 1										
2010-04-12	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57	00:10:57
2010-04-22	1	00:03:10	00:03:10	00:03:10	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50	00:00:50
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>00:01:35</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:03:10</b>	<b>00:05:53</b>	<b>00:00:50</b>	<b>00:10:57</b>	<b>00:05:53</b>	<b>00:00:50</b>	<b>00:10:57</b>

[Fig 7] Dettaglio per servizio

Il dettaglio per servizio permette di vedere per ogni servizio, nel periodo indicato, il dettaglio dei tempi di ogni operazione effettuata.

## Basata su servizio – Riepilogo Servizi



Istituto Ospedale  
Dettaglio Statistica ordinata per tipologia di servizio Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Servizio	Lavori	Attesa della chiamata (Ore:Min:Sec)			Tempo allo sportello (Ore:Min:Sec)			Esecuzione complessiva (Ore:Min:Sec)		
		Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Servizio 2	1	00:12:02	00:12:02	00:12:02	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18	00:00:18
Servizio 3	2	00:34:32	00:17:55	00:51:09	00:00:26	00:00:21	00:00:32	00:00:26	00:00:21	00:00:32
Servizio 1	2	00:01:35	00:00:00	00:03:10	00:05:53	00:00:50	00:10:57	00:05:53	00:00:50	00:10:57
Totale	5	00:16:51	00:00:00	00:51:09	00:02:35	00:00:18	00:10:57	00:02:35	00:00:18	00:10:57

[Fig. 8] Dettaglio per servizio

La parte di statistica mostrata illustra il riepilogo per tutti i servizi selezionati nel periodo indicato. Si può quindi vedere su ogni servizio erogato il numero di lavori effettuati ed i tempi medi calcolati.

## Riepilogo – Andamento giornaliero



**Istituto Auxologico Italiano Ospedale San Luca**  
**Andamento periodico** Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Data	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
28/12 - 03/01					0	1	3
22/04 - 28/04	1						

L'andamento periodico è un rapporto per comprendere quali sono stati i giorni di massimo afflusso di clienti. Il riepilogo mostra tutti i giorni in cui è stato emesso almeno un biglietto.

## Riepilogo - Andamento per fasce orarie



**Filavia®**  
sistemi avanzati elimina code.

**Istituto Auxologico Italiano**  
**Andamento per Fasce Orarie**

**Ospedale San Luca**

Dalle: 8:00 Alle: 20:00

Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Fascia Oraria	Numero Clienti
8:00:00 - 8:59:59	0
9:00:00 - 9:59:59	0
10:00:00 - 10:59:59	3
11:00:00 - 11:59:59	2
12:00:00 - 12:59:59	0
13:00:00 - 13:59:59	0
14:00:00 - 14:59:59	0
15:00:00 - 15:59:59	0
16:00:00 - 16:59:59	0
17:00:00 - 17:59:59	0
18:00:00 - 18:59:59	0
19:00:00 - 19:59:59	0
20:00:00 - 20:59:59	0

Questo strumento permette di avere un utile valutazione su come si distribuiscono i biglietti nella giornata. Il sistema prende il periodo indicato, e, per ogni ora della giornata, indica quanti biglietti sono stati emessi.

## Ricerca – Lista biglietti emessi



**Istituto** **Ospedale**  
**Dettagli per ogni singolo biglietto emesso** Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Data	Ora	Tipo Evento	Filiale	Lettera	Numero	Servizio	Operatore	Tipo chiusura
2010-04-12	10:24:12	Chisura	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	Concluso Correttamente
2010-04-13	10:13:15	Emissione	Filiale	A	100	Servizio 1	--	--
2010-04-13	10:13:15	Chiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	
2010-04-13	10:15:03	Richiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	--
2010-04-13	10:15:20	Inoltro	Filiale	A	100	Redirezionato al servizio Servizio 1		
2010-04-13	10:15:49	Chiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	
2010-04-13	10:13:25	Emissione	Filiale	A	101	Servizio 2	--	--
2010-04-13	10:25:27	Chiamata	Filiale	A	101	Servizio 2	Operatore 01	
2010-04-13	10:25:45	Chisura	Filiale	A	101	Servizio 2	Operatore 01	Concluso Correttamente
2010-04-13	10:13:38	Emissione	Filiale	A	102	Servizio 3	--	--
2010-04-13	10:21:22	Chiamata	Filiale	A	102	Servizio 3	Operatore 01	

Rapporto generico che elenca il dettaglio dei biglietti emessi per il periodo selezionato. Per ogni biglietto è visualizzata la cronologia degli eventi.

## Ricerca – Ricerca biglietto

Selezione rapporto

<p>Tipo Statistica:</p> <p> Basata su operatore</p> <p> Basata su servizio</p> <p> Riepilogo</p> <p> Ricerca</p> <p> Customer Satisfaction</p>	<p>Selezione:</p> <p> Lista biglietti emessi</p> <p> Ricerca biglietto</p>	<p>Descrizione:</p> <p><b>Ricerca singolo biglietto</b></p> <p>Inserisca biglietto da ricercare</p> <p><input type="text" value="A100"/></p> <p><input type="text" value="A100"/></p>
---	--	---

L'ultimo strumento delle statistiche, simile a quello presente nel monitor di stato, è lo strumento per la ricerca di un biglietto. In questo caso lo spazio dove normalmente viene visualizzata la descrizione breve del rapporto viene utilizzato per richiedere il codice del biglietto da ricercare. Il biglietto deve essere descritto con serie e numero (ad. Es. A100). Utilizzare il pulsante **"Elabora Statistiche"** per ottenere il rapporto.



Istituto Ospedale  
**Dettagli per ogni singolo biglietto emesso** Dalle: 8:00 Alle: 20:00 Dal: 01/01/2010 Al: 31/08/2010

Data	Ora	Tipo Evento	Filiale	Lettera	Numero	Servizio	Operatore	Tipo chiusura
2010-04-12	10:24:12	Chisura	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	Concluso Correttamente
2010-04-13	10:13:15	Emissione	Filiale	A	100	Servizio 1	--	--
2010-04-13	10:13:15	Chiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	
2010-04-13	10:15:03	Richiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	--
2010-04-13	10:15:20	Inoltro	Filiale	A	100	Redirezionato al servizio Servizio 1		
2010-04-13	10:15:49	Chiamata	Filiale	A	100	Servizio 1	Operatore 01	

Stampato il : 25-08-2010 11:43:12





E' sufficiente indicare un periodo di tempo in cui la ricerca viene eseguita e, opzionalmente, su quale filiale, servizio, operatore e/o sportello da considerare.

Notare che la ricerca è sensibile anche ai campi "Dalle / Alle", e prende in considerazione anche i campi "dal / al". Risulta così possibile sapere quando un biglietto è stato emesso e dopo quanto è stato servito.

Se il biglietto ha subito un inoltro, che sia ad operatore o a servizio, la statistica indica dove o a chi il biglietto è stato inoltrato.

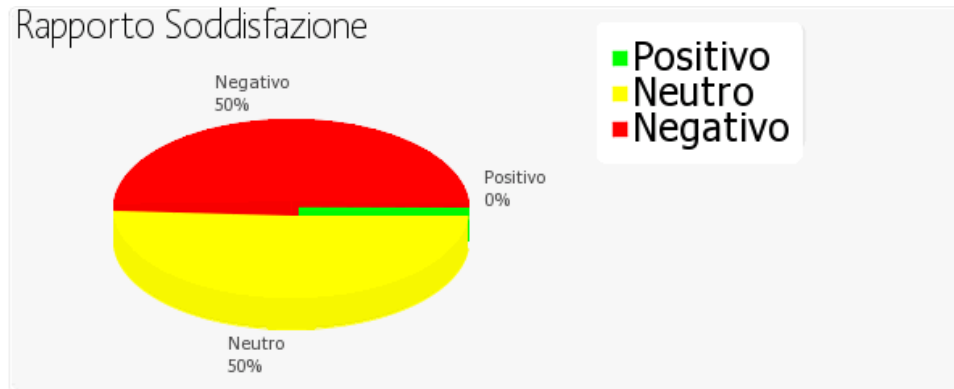
# Customer Satisfaction

## Customer Satisfaction – Riepilogo

REPORT DEL PERIODO 01/01/2010 / 31/08/2010			
ENTE: Istitutc	Filiale: Ospedale		
N. utenti a cui è stato richiesto	5	Giudizio prevalente	
N. utenti che hanno espresso il giudizio:	V.a.: 2 40%		
Livello di Soddisfazione:	  	Nessun giudizio predominante	
Numero giudizi espressi:	0                      1                      1		
In %:	0%                      50%                      50%		
<b>Motivazioni di insoddisfazione:</b>			
Tempo di attesa	Numero di voti: 0 / In %: %		
Professionalità	Numero di voti: 0 / In %: %		
Necessità di tornare	Numero di voti: 1 / In %: %		
Risposta negativa	Numero di voti: 0 / In %: %		

Report generato in conformità con le specifiche del ministero P. A. Italiano.

## Customer Satisfaction – Riepilogo con settori circolari

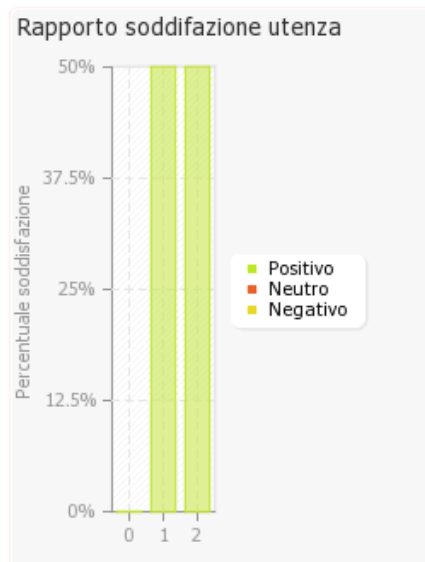


Stampato il : 25-08-2010 11:50:11



Viene aggiunta la distribuzione dei giudizi espressa con diagramma a settori circolari.

## Customer Satisfaction – Riepilogo con istogramma



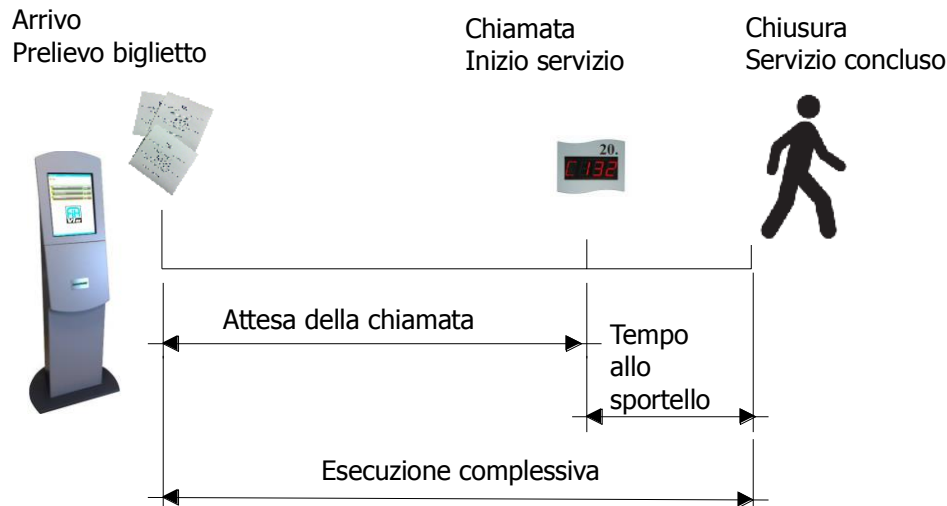


## Appendice:

### Metodo di calcolo dei tempi.

La seguente appendice chiarisce come il software Filavia Statistiche determina il calcolo dei tempi visualizzati nei vari report selezionabili:

#### Situazione1: Prelievo del biglietto e chiamata semplice



Si tratta del caso più semplice:

in questa situazione i tempi sono rappresentati nei report in formato Ore:Minuti:Secondi calcolando la differenza tra i tempi misurati durante i vari eventi che compongono l'esecuzione del servizio.

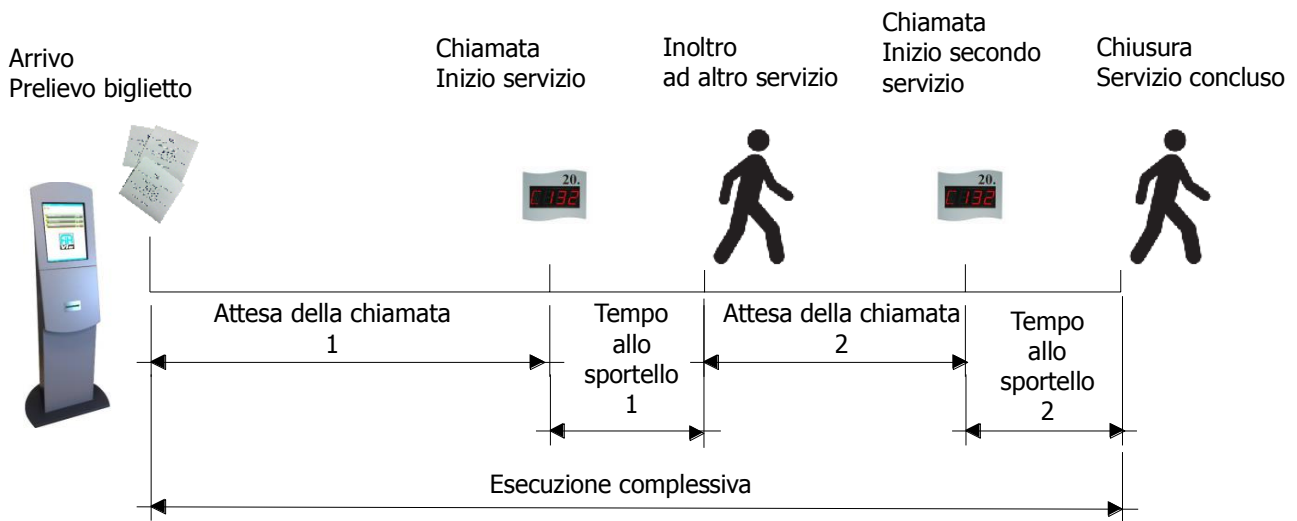
Il primo tempo viene misurato alla stampa del biglietto, il secondo alla chiamata da parte dell'operatore, il terzo nel momento in cui l'operatore conclude l'operazione in corso, in questo caso con il comando Concludi (Omino con lucchetto).

*Attesa della chiamata = tempo alla chiamata allo sportello - tempo al prelievo del biglietto*

*Tempo allo sportello = Tempo alla chiusura dell'operazione - tempo alla chiamata allo sportello*

*Esecuzione complessiva = Tempo alla chiusura dell'operazione - tempo al prelievo del biglietto*

*Situazione2: Prelievo del biglietto e inoltro ad altro servizio*



Si tratta di una situazione classica negli ambulatori prelievo dove il servizio è diviso in una prima parte amministrativa ed una seconda tecnica.  
 In questa situazione i tempi sono rappresentati nei report in formato Ore:Minuti:Secondi calcolando la differenza tra i tempi misurati durante i vari eventi che compongono le esecuzioni dei servizi.  
 Il primo tempo viene misurato alla stampa del biglietto, il secondo alla chiamata da parte dell'operatore, il terzo nel momento l'operatore inoltra il biglietto ad altro servizio ad esempio con il tasto inoltra a servizio (Foglietto), il quarto quando l'operatore conclude l'operazione in corso, in questo caso con il comando Concludi (Omino con lucchetto).

*Attesa della chiamata 1 = tempo alla chiamata allo sportello - tempo al prelievo del biglietto*  
*Attesa della chiamata 2 = tempo alla seconda chiamata allo sportello - tempo all'inoltro a servizio*  
*Attesa della chiamata = Attesa della chiamata 1 + Attesa della chiamata 2*

*Tempo allo sportello 1 = Tempo all'inoltro al servizio successivo - tempo alla chiamata allo sportello 1*  
*Tempo allo sportello 2 = Tempo alla chiusura dell'operazione - tempo alla chiamata allo sportello 2*  
*Tempo allo sportello = Tempo allo sportello 1 + Tempo allo sportello 2*

*Esecuzione complessiva = Tempo alla chiusura dell'operazione - tempo al prelievo del biglietto*

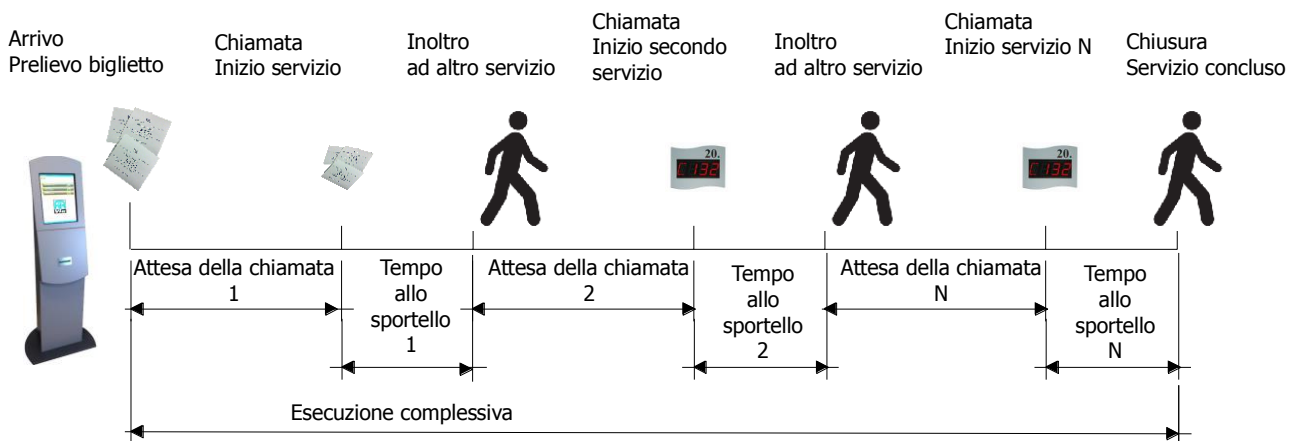
Nota: la stessa situazione vale anche nel caso di una gestione cassa su un servizio impostato per gestire tale situazione: la prima chiusura (da parte dell'operatore amministrativo) è interpretata dal sistema come un inoltro al medesimo servizio dopo aver annullato la richiesta di assolvimento dell'atto amministrativo.

**Utilizzo del filtro selezione chiamata:**



Utilizzando il filtro ( ) disponibile nella maschera di selezione dei parametri di elaborazione della statistica in Opzioni avanzate, la situazione 2 può essere ridotta allo scenario della situazione 1 utilizzando l'opzione ( ) interrompendo il calcolo alla chiusura da parte dello sportello 1. In questo modo è possibile valutare ad esempio i dati relativi alla funzione amministrativa rispetto a quelli della funzione tecnica (secondo servizio) utilizzando l'opzione ( ).

### Situazione3: Prelievo del biglietto e inoltra multiplo ad altro servizio



Si tratta di una estensione della situazione 2 ovvero una sequenza di inoltri a servizi in cascata (ad. Es. Percorsi diagnostici).

I tempi vengono calcolati in modo analogo alla situazione 2 ripetendo il calcolo sui vari servizi svolti e sommando tutti i vari tempi come si vede nel grafico.

$$\text{Attesa della chiamata} = \text{Attesa della chiamata 1} + \text{Attesa della chiamata 2} + \text{Attesa della chiamata N}$$

$$\text{Tempo allo sportello} = \text{Tempo allo sportello 1} + \text{Tempo allo sportello 2} + \text{Tempo allo sportello N}$$

$$\text{Esecuzione complessiva} = \text{Tempo alla chiusura dell'operazione} - \text{tempo al prelievo del biglietto}$$

#### Utilizzo del filtro selezione chiamata:

Opzioni avanzate

Tipo Arrivo:

Nessun Criterio

Analogamente alla situazione 2 è possibile analizzare separatamente i tempi relativi alla prima chiamata (solitamente quella amministrativa) dal resto del percorso del cliente che in questo caso sarà elaborato come somma di tutti i tempi parziali calcolati come nei casi precedenti.

# Indice

<b>Come iniziare:</b> .....	<b>1</b>
<i>Accesso</i> .....	<i>1</i>
<i>Utilizzo dei filtri:</i> .....	<i>2</i>
<i>Selezione rapporto:</i> .....	<i>3</i>
<i>Calcolo e formato della statistica:</i> .....	<i>4</i>
<b>Rapporti generabili:</b> .....	<b>5</b>
<i>Basata su operatore - Dettaglio ore lavoro</i> .....	<i>5</i>
<i>Basata su operatore - Riepilogo ore lavoro</i> .....	<i>6</i>
<i>Basata su operatore - Riepilogo Lavori</i> .....	<i>8</i>
<i>Basata su servizio - Dettaglio servizi</i> .....	<i>9</i>
<i>Basata su servizio – Riepilogo Servizi</i> .....	<i>10</i>
<i>Riepilogo – Andamento giornaliero</i> .....	<i>11</i>
<i>Riepilogo - Andamento per fasce orarie</i> .....	<i>12</i>
<i>Ricerca – Lista biglietti emessi</i> .....	<i>13</i>
<i>Ricerca – Ricerca biglietto</i> .....	<i>14</i>
<b>Customer Satisfaction</b> .....	<b>15</b>
<i>Customer Satisfaction – Riepilogo</i> .....	<i>15</i>
<i>Customer Satisfaction – Riepilogo con settori circolari</i> .....	<i>16</i>
<i>Customer Satisfaction – Riepilogo con istogramma</i> .....	<i>16</i>
<b>Appendice:</b> .....	<b>17</b>
<i>Metodo di calcolo dei tempi</i> .....	<i>17</i>