



Manuale pannello di monitoraggio in tempo reale sistema elimina code Filavia.

Come iniziare:

Accesso

Per poter accedere al pannello di monitoraggio in tempo reale, 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.

Accesso

Username:

Password:

Selezione Lingua: Italiano

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](#)





Filavia®
sistemi avanzati elimina code.



Utilizzate [Monitor di Stato](#) per accedere alla pagina principale del programma.

Descrizione generale

La videata principale

Selezione Lingua: [Italiano](#) Ultima rilevazione: 08:55:39

Clienti Totali **14** Operatori attivi **0**
Clienti serviti **0** Operatori in pausa **N/D**
Clienti in attesa **14** Clienti allo sportello **0**

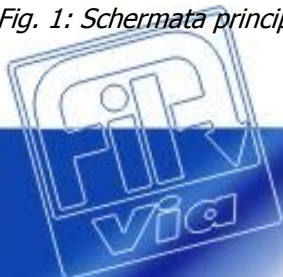
[Sportelli](#) [Servizi](#) [Clienti](#) [Ricerca](#)

Nome	Coda	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Prelievi	6	[Bar chart showing 6 units]										
Referti	3	[Bar chart showing 3 units]										
Sportello rosa per donne in stato interessante	5	[Bar chart showing 5 units]										

Filavia®
Need help? support@filavia.it

<http://www.filavia.it> **Filavia®**
numero verde informazioni 800.03.44.51

Fig. 1: Schermata principale del monitor di stato



<http://www.filavia.it>

numero verde informazioni 800.03.44.51

Filavia®



Struttura

La struttura è divisa in tre parti principali:

Quella superiore, dove trova posto il collegamento di selezione della lingua preferita ed anche l'indicatore dell'ora di ultimo aggiornamento dei dati.

La parte centrale, che riepiloga in modo sintetico lo stato attuale.

Nel dettaglio:

Clienti totali: Numero di persone che hanno preso un biglietto nella giornata odierna.

Clienti Serviti: Numero di persone che sono state servite e hanno completato i propri servizi.

Clienti in attesa: Numero di persone che stanno attendendo di esser servite.

Operatori attivi: Numero di operatori attualmente connessi al sistema e operativi.

Operatori in pausa: Numero di operatori che sono in pausa e non effettuano chiamate

Clienti allo sportello: Numero di persone che sono presso un operatore

La parte inferiore dove trovano posto i collegamenti alle tre pagine relative a Sportelli, Servizi e Clienti. Queste funzionalità sono descritte nei paragrafi successivi.





Funzioni

Sportelli

Selezione Lingua: [Italiano](#) Ultima rilevazione: 13:22:46

Clienti Totali	7	Operatori attivi	1
Clienti serviti	3	Operatori in pausa	N/D
Clienti in attesa	4	Clienti allo sportello	0

[Sportelli](#) [Servizi](#) [Clienti](#) [Ricerca](#)

OPZ.	Nome	Descrizione	Operatore	Coda	Serviti	Clienti
	Sportello 4	Descrizione sportello	Operatore 01	4	3	Nessuno

Filavia®
Need help? support@filavia.it

[fig 2] Sportelli.

Questa parte del programma permette di avere sotto controllo tutti gli sportelli attivi. Nel nostro esempio vi è un solo operatore collegati al sistema.

Le colonne riepilogative sono:

- **Nome:** Il nome dello sportello sotto esame.
- **Descrizione:** La descrizione dello sportello, così come configurato dal pannello di amministrazione.
- **Operatore:** Identifica l'attuale operatore presente e operativo.
- **Coda:** Mostra il numero di persone in coda per quello specifico **servizio**.
- **Serviti:** Indica il numero di clienti che sono stati serviti presso quello sportello.
- **Clienti:** Mostra il numero del cliente servito in quell'istante.

La voce coda indica il numero di persone che stanno attendendo di essere servite per quel servizio ma NON per quello specifico sportello. Infatti, a meno che non sia stata fatta esplicita richiesta di un operatore, non vi è modo di individuare su quale sportello verrà servito l'utente.





Storico sportelli

Per poter valutare invece lo storico di uno specifico sportello, è possibile fare click sul nome dello stesso.

Selezione Lingua: [Italiano](#) Ultima rilevazione: 13:26:53

Clients Totali **7** Operatori attivi **1**
Clients serviti **4** Operatori in pausa **N/D**
Clients in attesa **3** Clients allo sportello **1**

[Sportelli](#) [Servizi](#) [Clienti](#) [Ricerca](#)

Lista clienti serviti sin'ora dallo sportello.

Numero	Nome operazione	Ora di arrivo	Servito alle:	Chiuso alle:	Inoltrato?
A3	ACCETTAZIONE	11.51.54	..	Servendo..	No
A2	ACCETTAZIONE	11.51.34	..	Servendo..	No
A1	ACCETTAZIONE	11.47.25	13.22.49	Servendo..	No
L3	LABORATORIO	10.00.25	10.30.25	10.30.32	No
L2	LABORATORIO	09.59.32	10.29.58	10.30.03	No
L1	LABORATORIO	09.59.14	10.21.53	10.29.55	No

La maschera che compare mostra nel dettaglio i seguenti campi:

Numero: Il numero del biglietto assegnato al cliente

Nome Operazione : Il nome dell'operazione per il quale è stato servito

Ora di arrivo : A che ora ha richiesto il biglietto

Servito alle : A che ora è stato convocato allo sportello

Chiuso alle : A che ora è stato considerato servito.

Inoltrato? : Indica se l'utente è stato inoltrato a un differente servizio/sportello

Notare che la voce "chiuso" potrebbe anche essere di tipo "Servendo..", ovvero che quel cliente si trova su quello sportello al momento, analogamente alla colonna "clienti" della Figura 2.

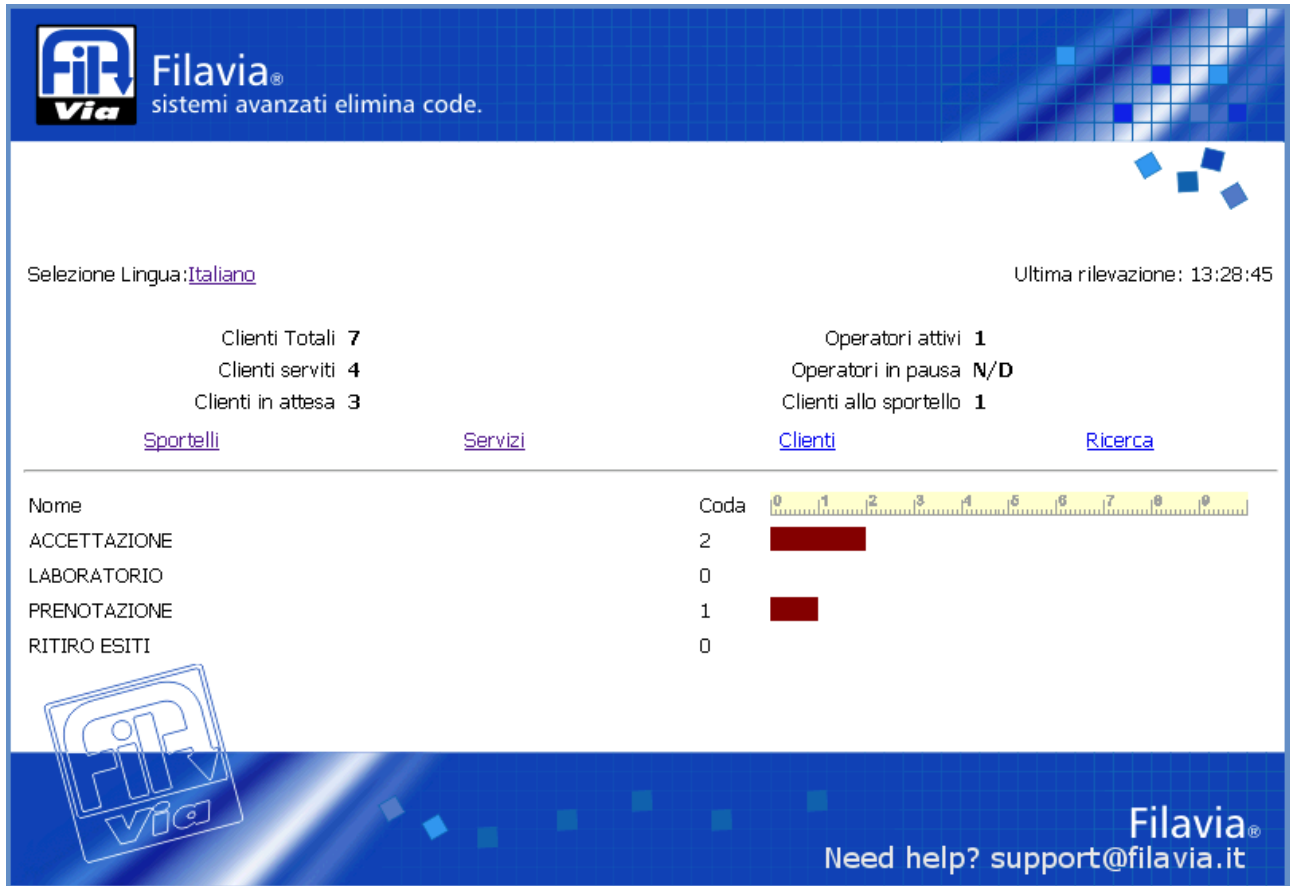




Filavia®
sistemi avanzati elimina code.

Servizi

Per avere un riepilogo più immediato del numero di persone in attesa presso un determinato servizio, si può usare il menu "Servizi".



[Fig 4] Riepilogo dei servizi

Per ogni servizio, il riepilogo con barre dinamiche sulla destra permette di osservare la distribuzione attuale.

Nel dettaglio, le colonne prevedono:

Nome : Nome del servizio.

Coda : Numero di persone in attesa per quel servizio.

Grafico a barre: per vedere in modo immediato la distribuzione delle persone in attesa.



<http://www.filavia.it>

numero verde informazioni 800.03.44.51

Filavia®



Clienti

Come altra opzione si possono vedere tutti i biglietti rilasciati nella giornata corrente dal sistema.

Selezione Lingua: [Italiano](#) Ultima rilevazione: 13:34:42

Clients Totali 7	Operatori attivi 1
Clients serviti 4	Operatori in pausa N/D
Clients in attesa 3	Clients allo sportello 1

[Sportelli](#) [Servizi](#) [Clienti](#) [Ricerca](#)

Ordina per:

Numero	Ora di arrivo	Servito alle:	Chiuso alle:	Nome operazione	Inoltrato?
A3	11.51.54	ACCETTAZIONE	No
A2	11.51.34	ACCETTAZIONE	No
P1	11.47.40	PRENOTAZIONE	No
A1	11.47.25	13.22.49	..	ACCETTAZIONE	No
L3	10.00.25	10.30.25	10.30.32	LABORATORIO	No
L2	09.59.32	10.29.58	10.30.03	LABORATORIO	No
L1	09.59.14	10.21.53	10.29.55	LABORATORIO	No

[Fig 5] Riepilgo clienti.

Quest'ultima parte mostra l'elenco di tutti i clienti che hanno prelevato un biglietto sul sistema Filavia.

Ordina per:
 Numero

Tramite il menu a tendina "Ordina per", si può scegliere di ordinare la lista per ultimo biglietto emesso o per primo biglietto emesso. Nel caso i biglietti fossero molti l'elenco sarà diviso in pagine accessibili cliccando sulla lista che compare in alto.

Dettagliatamente, i campi indicano:

Numero : Indica il numero del biglietto in questione.

Ora di arrivo : Indica l'ora alla quale il ticket è stato emesso.

Servito alle : Indica a che ora è stato ricevuto allo sportello. Se il campo contiene ".." indica che è ancora in attesa. Se il campo contiene ".." indica che è ancora in attesa.

Chiuso alle: Indica a che ora il cliente può essere considerato servito e di conseguenza il biglietto chiuso.

Nome operazione : Operazione richiesta dal cliente

Inoltrato ? : Indica se il cliente è stato inoltrato a un differente sportello/servizio





Ricerca

In risposta ad una contestazione da parte di un cliente servito nella giornata corrente è possibile avvalersi della funzione di ricerca per biglietto. Indicare nel campo il numero del biglietto completo della serie di numerazione (Ad. Es. A1).

The screenshot shows the Filavia search interface. At the top left is the Filavia Via logo and the text 'Filavia® sistemi avanzati elimina code.'. On the right, there are four blue squares. Below the header, the language is set to 'Italiano' and the last update is '13:39:18'. A statistics table shows: Clienti Totali 7, Clienti serviti 4, Clienti in attesa 3, Operatori attivi 1, Operatori in pausa N/D, and Clienti allo sportello 1. Below the statistics are four tabs: Sportelli, Servizi, Clienti, and Ricerca. The 'Ricerca' tab is active, showing 'Dettaglio biglietto' for 'Numero: A1'. It lists arrival time (11.47.25), first call time (13.22.49), and operator (Operatore 01). At the bottom, there is a search box labeled 'Ricerca altro biglietto:' with a dropdown menu showing 'A1', 'A100', and 'A105', and a 'cerca' button.

Clienti Totali	7	Operatori attivi	1
Clienti serviti	4	Operatori in pausa	N/D
Clienti in attesa	3	Clienti allo sportello	1

Selezione Lingua: [Italiano](#) Ultima rilevazione: 13:39:18

[Sportelli](#) [Servizi](#) [Clienti](#) [Ricerca](#)

Dettaglio biglietto
Numero: **A1**
Ora di arrivo: **11.47.25**
Prima chiamata: **13.22.49**
Ora chiusura: ..
Nome operazione: **ACCETTAZIONE**
Inoltrato? **No**
Servito da: **Operatore 01**
presso lo sportello: **Sportello 4**

Ricerca altro biglietto:
A1 |
A1
A100
A105

In risposta alla richiesta si ottengono tutte le informazioni relative al biglietto selezionato.

Ora di arrivo: orario di prelievo del biglietto

Prima chiamata: orario della prima chiamata effettuata per il biglietto (solo se effettuata)

Ora chiusura: orario della conclusione dell'operazione per il biglietto (solo se effettuata)

Nome operazione: Nome del servizio per il quale è stata eseguita l'ultima chiamata del biglietto.

Inoltrato?: Indica se il biglietto ha subito un inoltrato ad altro servizio / operatore.

Servito da: Nome dell'operatore che ha eseguito l'ultima chiamata del biglietto.

Presso lo sportello: Nome dello sportello presso il quale è stato chiamato il biglietto per l'ultima volta.





Indice

Come iniziare:	1
<i>Accesso</i>	<i>1</i>
Descrizione generale	2
<i>La videata principale</i>	<i>2</i>
<i>Struttura</i>	<i>3</i>
Funzioni	4
<i>Sportelli</i>	<i>4</i>
<i>Storico sportelli</i>	<i>5</i>
<i>Servizi</i>	<i>6</i>
<i>Clienti</i>	<i>7</i>
<i>Ricerca</i>	<i>8</i>

