

Pad
Terminale operatore
Sistema elimina code
Filavia



1. Premesse:

Il funzionamento del terminale è legato alla corretta comunicazione con il concentratore di rete LAN Seriale.

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.

Quando sono inseriti codici numerici il numero massimo di cifre ammesso è predeterminato dalla funzione della richiesta. Superato il numero di cifre massimo di cifre il dato è spostato a sinistra, con perdita della prima cifra, ed inserimento dell'ultima cifra digitata.

Esempio di formato con 2 caratteri, tasti premuti 1, 2, 3, 0, 3, 4.

Sul display saranno visualizzati i valori: 01, 12, 23, 30, 03, 34.

2. Avvio del terminale.

Appena acceso, il terminale visualizza il codice identificazione decimale e versione firmware.

```
IDEN   XXXX  
REV    XXXXX
```

Dopo alcuni secondi viene avviata la connessione con il concentratore e come prima attività avviene lo scambio dei dati di identificazione, dello stato di avvio e della ricezione dati di configurazione.

I messaggi fino a questo momento visualizzati sono contenuti nel terminale e pertanto sono fissi per tutte le lingue. Tutti gli altri testi visualizzati sono ricevuti dal concentratore e quindi gestiti a livello centrale di controllo elimina code Filavia..

3. Log In.

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

Il display presenta il testo di invito al Log In.

SPORT XX
LOG IN

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

L'operatore digita il proprio codice di identificazione utilizzando i tasti **0 - 9** con formato massimo di 6 cifre. La parte bassa del display visualizza in testo di invito a digitare.

XXXXXX
DIGITARE LOG IN

Digitazione codice Log In.

Premendo il tasto "**Ccall**" il codice indicato viene inviato al concentratore e viene attesa la risposta.

Se la risposta è negativa, per esempio si è sbagliato a digitare il codice operatore, il terminale ritorna alla richiesta di Log In.

Se invece la risposta è positiva è visualizzato il nome e cognome dell'operatore.

NOME
COGNOME

Nominativo operatore.

Dopo alcuni secondi di attesa vengono visualizzati il numero di persone in attesa e una scritta informativa.

XXX
IN ATTESA

Utenti in attesa.

4. Log Out.

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

LOG OUT
ATTENDERE

Comando in atto: attesa risposta.

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

SPORT XX
LOG IN

Accettato. Indicazione fare un nuovo Log In.

E' possibile che in alcuni casi la richiesta di Log Out sia rifiutata per soddisfare alcune impostazioni del sistema elimina code: in questo caso il terminale visualizza un testo diagnostico per un breve tempo 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.

5. Chiamata sequenziale.

L'operazione è eseguibile solo dopo il Log In, quando il terminale visualizza il testo contenente il numero delle persone in attesa.

L'operazione è attivata premendo semplicemente il tasto "Ccall".

Il terminale, ricevuto il numero in chiamata, visualizza in formato grande il codice del servizio e numero progressivo.

```
XXXXXX  
UTENTE CHIAMATO
```

Utente chiamato. Display per alcuni secondi.

Dopo alcuni secondi il numero progressivo appare con carattere normale seguito dalla descrizione del servizio associato e dal numero di utenti in attesa.

```
XXXXXX  YYY  
NOME SERV.
```

```
XXXXXX  Display finale.  
[ZZZ] NOME SERVIZIO  
[YYY] UTENTI IN ATTESA
```

[XX] Codice numerico del servizio 1 .. 30.

[YYY] Utenti in attesa

ZZ.ZZ Descrizione del servizio.

```
NESSUN  
UTENTE
```

Temporaneo. Testo ricevuto.
Possibile indicare motivo.

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.

6. Chiamata selettiva per servizio.

La chiamata selettiva si può effettuare iniziando la sequenza con l'indicazione del codice del servizio; questo si può ottenere selezionando direttamente il codice del servizio già noto oppure selezionando il servizio dall'elenco visualizzabile sul display.

Durante l'esecuzione delle due modalità è possibile cambiare la gestione e passare all'altra modalità.

6.1. 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.

```
Tasto 1      Testo [01] [ 03] SERVIZIO 1
Tasto 2      Testo [12] [ 15] SERVIZIO 12
Tasto 9      Testo [29] [---] NON CODIFICATO
Tasto 0      Testo [90] [---] NON CODIFICATO
Tasto 5      Testo [05] [ 10] SERVIZIO 5
Tasto Ccall
```

Premendo "Ccall" si avrà la chiamata selettiva "per servizio".

<pre>[XX] [YYY] ZZZZZZZZZZ</pre>	<pre>[XX] [YYY] [ZZ] DESCR. SERVIZIO [YYY] UTENTI ATTESA</pre>	Chiamata per servizio.
----------------------------------	--	------------------------

[XX] Codice numerico del servizio 1 .. 30.
[YYY] Utenti in attesa
ZZ.ZZ Descrizione del servizio.

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".

<pre>XXX UTENTI IN ATTESA</pre>	Utenti in attesa.
---------------------------------	-------------------

E' possibile che a seguito di una richiesta non corrisponda la ricezione di un utente da servire a causa di:

- Utente precedentemente presente assegnato ad altro sportello.
- Nessun utente era presente.

In questo caso è visualizzato per alcuni secondi il testo informativo e quindi nuovamente data l'indicazione di utenti in attesa.

6.2. 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**.

Esempio di sequenza su soli 4 servizi abilitati: 1, 5, 9, 20.

Tasto DOWN	Testo [01] [3]	SERVIZIO 1
Tasto DOWN	Testo [05] [23]	SERVIZIO 5
Tasto DOWN	Testo [09] [8]	SERVIZIO 9
Tasto DOWN	Testo [20] [1]	SERVIZIO 20
Tasto DOWN	Testo [01] [3]	SERVIZIO 1
Tasto UP	Testo [20] [1]	SERVIZIO 20
Tasto UP	Testo [09] [8]	SERVIZIO 9
Tasto 0	Testo [90] [--]	NON CODIFICATO
Tasto 9	Testo [05] [23]	SERVIZIO 5
Tasto Ccall		

7. 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.

```
XXXXXX  
YY  Progr. ZZ  TOTALI
```

XXXXXX Codice servizio e numero progressivo.
YY Numero della richiesta progressiva.
ZZ Totali richieste.

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.

```
NESSUN  
UTENTE
```

Temporaneo. Testo ricevuto.
Possibile indicare motivo.

8. Deviazione a servizio, attesa su sportello o ritardo richiamata.

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

8.1. 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.

Esempio.

```
Tasto 0      Testo [00] [---]  ATTESA
Tasto 1      Testo [01] [ 03]  SERVIZIO 1
Tasto 2      Testo [12] [ 15]  SERVIZIO 12
Tasto 9      Testo [29] [---]  NON CODIFICATO
Tasto 9      Testo [99] [---]  RITARDO
Tasto 0      Testo [90] [---]  NON CODIFICATO
Tasto 5      Testo [05] [ 10]  SERVIZIO 5
Tasto Xclose
```

Premendo "Xclose" si otterrà una deviazione della chiamata.

[XX] [YYY] ZZZZZZZZZZ	[XX] [YYY] [ZZ] DESCR. SERVIZIO [YYY] UTENTI ATTESA	Richiesta deviazione.
--------------------------	--	-----------------------

[XX] Codice numerico del servizio 0 .. 99.

[YYY] Utenti in attesa

ZZ.ZZ Descrizione del servizio.

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; tuttavia alcuni di essi sono riservati per funzioni particolari:

Esempio di codici:

- 0 Attesa su stesso terminale.
- 99. Ritardo e richiamata su un terminale abilitato al servizio.
- xx. Deviazione a servizio 1 .. 30.

8.2. Procedura per scrolling.

L'operatore digita i tasti **Up** o **Down**.

E' visualizzato rispettivamente uno dei seguenti testi:

- Il primo servizio. 0 = Attesa su stesso terminale.
- L'ultimo servizio. 99 = Ritardo e richiamata.

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 **0 – 9**.

Esempio.

Esempio di configurazione di 4 servizi generali (1, 2, 3, 4) oltre i 2 specifici.

```
Tasto UP      Testo [00] [ --]  ATTESA
Tasto DOWN   Testo [99] [---]  RITARDO
Tasto DOWN   Testo [00] [---]  ATTESA
Tasto DOWN   Testo [01] [ 9]  SERVIZIO 1
Tasto DOWN   Testo [02] [ 1]  SERVIZIO 2
Tasto DOWN   Testo [03] [ 3]  SERVIZIO 3
Tasto UP     Testo [02] [ 1]  SERVIZIO 2
Tasto UP     Testo [01] [ 9]  SERVIZIO 1
Tasto 0      Testo [10] [---]  NON CODIFICATO
Tasto 4      Testo [04] [ 7]  SERVIZIO 4
Tasto UP     Testo [03] [ 3]  SERVIZIO 3
Tasto Xclose
```

9. 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.

9.1. 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*".

9.2. 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.

Esempio.

Tasto F1	Testo [01]	UTENTE ASSENTE
Tasto DOWN	Testo [02]	SERV. NON DISP.
Tasto 0	Testo [00]	NON CODIFICATO
Tasto 1	Testo [01]	NON PRESENTE
Tasto Xclose		

10. Riepilogo comandi.

Log In.

Tasti **0 .. 9 + Ccall.**

Log Out.

Xclose prolungato.

Chiamata sequenziale.

Ccall.

Chiamata selettiva per servizio.

Tasti **0 .. 9 + Ccall.**

Per codice.

Tasto **Up e Down + Ccall.**

Per scrolling.

Chiamata selettiva per utente.

Tasto **F1.**

Selezione funzione

Tasti **Up e Down + Ccall.**

Deviazione a servizio, attesa su sportello o ritardo richiamata.

Tasti **0 .. 9 + Xclose.**

Per codice.

Tasti **Up e Down + Xclose.**

Per scrolling.

Chiusura.

Xclose.

Regolare

Tasto **F1.**

Chiusura
irregolare.

Tasti **0 .. 9 + Xclose.**

Per codice.

Tasti **Up e Down + Xclose.**

Per scrolling.

Nota.

Il tasto **F2** è utilizzato per interrompere una funzione .

11.

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.

**BUON
LAVORO!**