



Terminale operatore WebPad
sistema elimina code
FilaVia

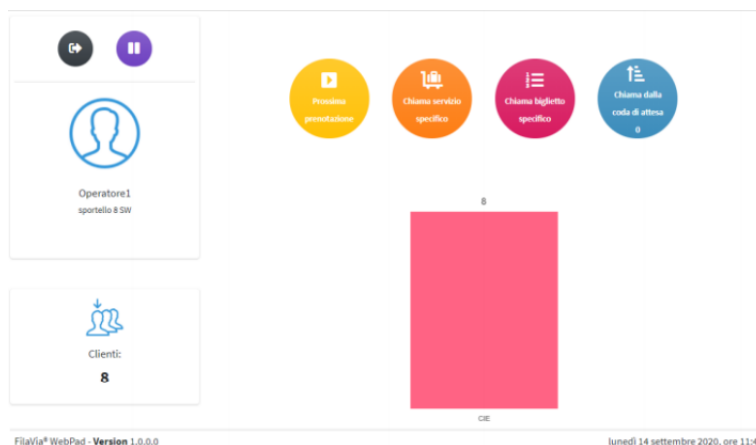
Manuale Utente

Versione 3.4

Sommario

| | |
|---|----|
| Introduzione al Terminale Operatore WebPad | 3 |
| Configurazione..... | 4 |
| Autenticazione..... | 5 |
| Chiamare un cliente | 6 |
| Chiamare un biglietto..... | 8 |
| Richiamare un cliente..... | 10 |
| Visualizzazione durante la chiamata | 11 |
| Visualizzazione prima della chiamata..... | 11 |
| Inserire una chiamata nella coda di attesa | 11 |
| Richiamare una chiamata dalla coda di attesa..... | 13 |
| Inoltro della chiamata ad un altro sportello | 13 |
| Inoltro della prenotazione ad un altro servizio | 14 |
| Concludere la transazione di un cliente..... | 16 |
| Logout | 17 |
| Chiusura programma..... | 18 |
| Filtro di chiamata | 19 |

Introduzione al Terminale Operatore WebPad



Il Terminale operatore WebPad è la versione software della tastiera operatore del sistema FilaVia eseguibile da un ambiente web browser e quindi compatibile con qualunque sistema operativo che supporti un moderno programma di navigazione internet.

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

Il Terminale operatore WebPad consiste in una pagina dimensionabile per adattarsi a vari formati di schermo tra cui anche tablet su cui sono presenti bottoni corredati di simboli che ricordano la funzione svolta. Le comunicazioni (scelta di una funzione, inserimento dati, visualizzazione messaggi di sistema) tra operatore e il terminale operatore, avvengono tramite questa pagina.


Configurazione


Il Terminale operatore WebPad può essere configurato alla prima esecuzione per conoscere quale postazione operativa dell'impianto deve gestire.



FilaVia WebPad

| Please select one counter in the list  |
|---|
| Sportello 1 SW |
| Sportello 2 SW |
| Sportello 3 SW |

Selezionando uno sportello nell'elenco delle postazioni esistenti nel sistema elimina code. Selezionando l'elemento corrispondente alla postazione utilizzata si può procedere alla memorizzazione mediante .



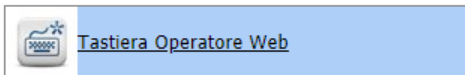
Select counter?
sportello 4 SW

A questo punto il sistema memorizza un'impronta identificativa del browser utilizzato per riconoscerlo definitivamente come postazione elimina code. Utilizzando un altro browser l'operazione deve essere ripetuta.

Autenticazione

Per poter utilizzare WebPad è possibile utilizzare l'apposito bottone di avvio presente nel pannello di configurazione dell'elimina code, salvo diversa indicazione da parte del vostro amministratore della rete.

Funzionalità aggiuntive:



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




FilaVia WebPad

L'operatore deve quindi inserire il proprio nome utente e la propria password, confermando con il pulsante



Se il Terminale operatore WebPad identifica l'utente tramite parametri URL (impostabili dal vostro amministratore), non sarà necessario compilare il nome utente e la password e l'operatore viene autenticato istantaneamente.

Se l'operatore viene autenticato, è autorizzato ad utilizzare i pulsanti per chiamare le prenotazioni; Sul lato

sinistro in basso appare il simbolo  con il numero delle prenotazioni in attesa per i servizi gestiti dallo sportello / operatore.

Chiamare un cliente



Questo è il pulsante utilizzabile per la chiamata semplice del prossimo cliente.

La funzione consente di chiamare il **prossimo cliente** scelto tra uno qualunque dei servizi svolti dallo sportello, rispettando l'ordine di arrivo dei clienti




Una seconda possibilità 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; la funzione potrebbe essere disattivata dall'amministratore.


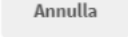


| Servizi: | Clienti: |
|---------------------------------------|----------|
| CIE | 9 |
| EDILIZIA SU TUTTA LA CITTA DI FILAVIA | 6 |
| PRENOTAZIONI | 3 |

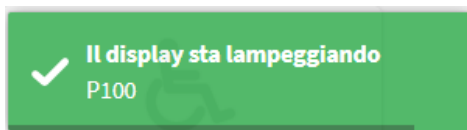
L'operatore può quindi selezionare il servizio specifico selezionandolo dalla lista per attuare la seconda modalità.

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 annullare la chiamata premere il botton  .

Se è attiva la modalità di funzionamento SMART (preferibile sui PC dotati di mouse) la selezione non

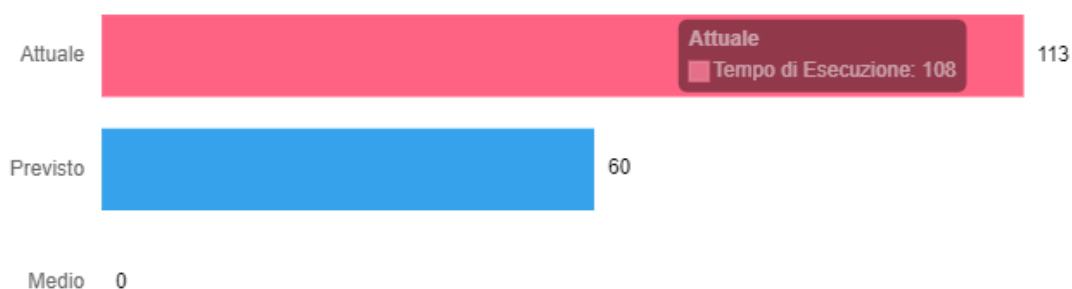
richiede conferma, mentre senza tale abilitazione, premere il bottone  , o  per rinunciare alla chiamata.

Durante la chiamata, il display dello sportello lampeggia e nella parte in alto a sinistra dello schermo appare il seguente messaggio



Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un tempo impostato in configurazione del sistema, durante il quale è visualizzata una barra di avanzamento.

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



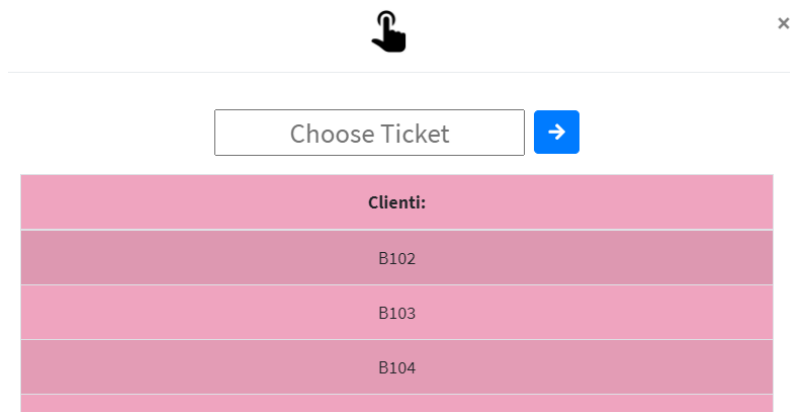
Nel centro dello schermo viene rappresentato un istogramma con il tempo di esecuzione, il tempo previsto di esecuzione e il tempo medio calcolato per il servizio.

Chiamare un biglietto



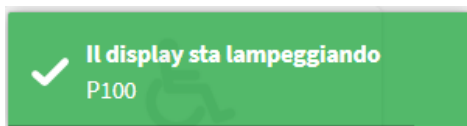
Questo pulsante si utilizza per chiamare un cliente specifico (tra quelli che hanno già ritirato un biglietto).

Aperto 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 tempo impostato in configurazione del sistema.


Sul sinistro dello schermo 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.

Nell'esempio ecco come appare la chiamata nello schermo dell'applicazione:


CIE
B102

Dettagli


Tempo di Esecuzione
00:04


Inoltra allo sportello


Inoltra al servizio


Inoltra alla coda di attesa


Ritarda biglietto



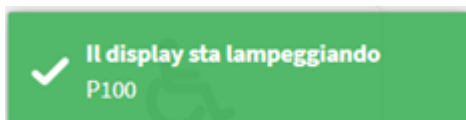
Richiamare un cliente




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 tempo 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.

Visualizzazione durante la chiamata

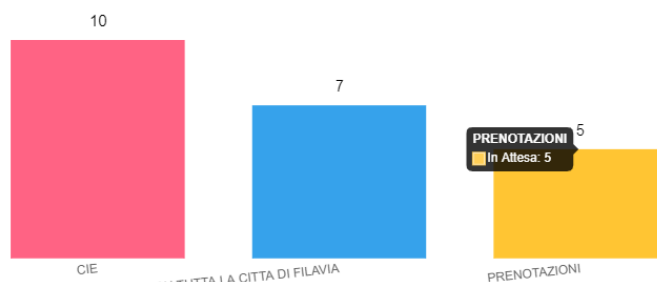
Questa visualizzazione presentata dopo ogni chiamata.

Appena terminato il lampeggio viene visualizzato il tempo previsto per l'esecuzione del servizio; il tempo incrementa dinamicamente. Contemporaneamente, il tempo viene messo graficamente in relazione con il tempo predefinito per il servizio e con il tempo medio calcolato sulla base delle chiamate precedenti per lo stesso tipo di servizio.



Visualizzazione prima della chiamata

Prima dell'inizio di una chiamata, l'operatore è informato istantaneamente circa la situazione delle code che gestisce.



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.



Inoltra alla coda di attesa?

Ticket: B104

Annulla

OK

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 sotto il 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 sotto il pulsante viene incrementato di una unità.

Richiamare una chiamata dalla coda di attesa

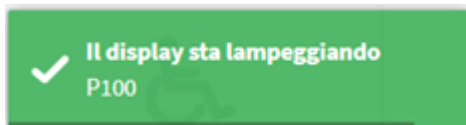


Questo pulsante viene utilizzato per richiamare un codice di un utente inserito in coda di attesa.

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.



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



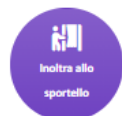
Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un tempo impostato in configurazione del sistema. Nello stesso istante il numero della prenotazione viene mostrato sul display riepilogativo eventualmente configurato per lo sportello o per il servizio.

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



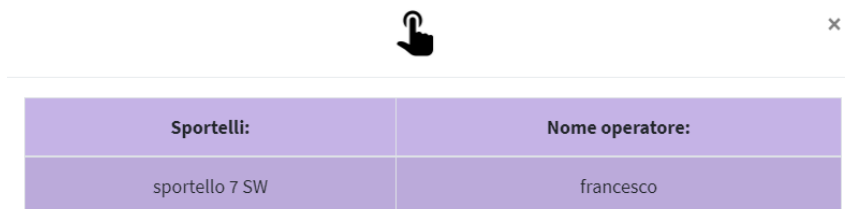
Inoltra della chiamata ad un altro sportello




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: | Nome operatore: |
|----------------|-----------------|
| sportello 7 SW | francesco |

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: | Clienti: |
|---------------------------------------|----------|
| CIE | 7 |
| EDILIZIA SU TUTTA LA CITTA DI FILAVIA | 6 |

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.

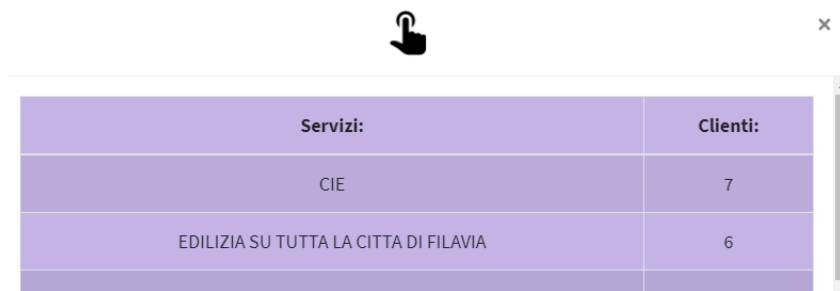
Inoltro della prenotazione ad un altro servizio



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.




| Servizi: | Clienti: |
|---------------------------------------|----------|
| CIE | 7 |
| EDILIZIA SU TUTTA LA CITTA DI FILAVIA | 6 |

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

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

 *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, appare una pagina dove l'operatore può indicare in che modo si è conclusa la transazione:


Commenti:

- Concluso correttamente!
- Mai arrivato!

- **Concluso correttamente:** L'operazione è stata conclusa correttamente.
- **Mai arrivato:** L'utente è stata 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 inoltro 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".



Qualora non fosse ancora il momento di terminare l'operazione corrente, l'utente può ancora annullare la funzione premendo il bottone "Torna alla chiamata".

Logout



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

Questo pulsante si trova sul lato sinistro dello schermo. 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".





Logout

Attenzione, si desidera disconnettersi ?

Annulla

Logout

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


Se la coda locale è ancora occupata da biglietti in attesa il tentativo di logout produce l'avviso:



Errore: non e' possibile disconnettersi (coda in attesa)!

OK

Chiusura programma

 Il pulsante “chiudi” del browser deve essere utilizzato solo dopo aver effettuato correttamente il logout dell’operatore di sportello.

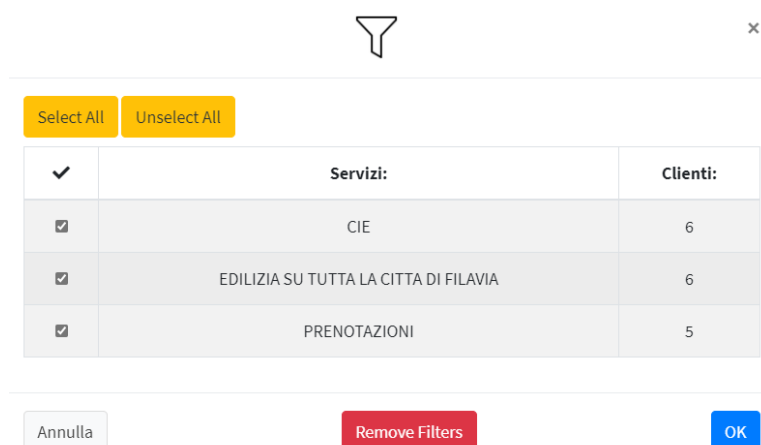
In caso di chiusura imprevista o per distrazione, al successivo login il programma si riposiziona nello stato in cui è stato lasciato al momento della chiusura inaspettata.

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.



The screenshot shows a filter dialog box with a funnel icon and a close button. It contains two buttons: "Select All" and "Unselect All". Below these is a table with three columns: a checkbox column, a "Servizi:" column, and a "Clienti:" column. The table lists three services: "CIE" (6 clients), "EDILIZIA SU TUTTA LA CITTA DI FILAVIA" (6 clients), and "PRENOTAZIONI" (5 clients). At the bottom, there are three buttons: "Annulla", "Remove Filters", and "OK".

| <input checked="" type="checkbox"/> | Servizi: | Clienti: |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | CIE | 6 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | EDILIZIA SU TUTTA LA CITTA DI FILAVIA | 6 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | PRENOTAZIONI | 5 |

L'elenco si azzerava automaticamente ad ogni avvio del server centrale (cambio di giorno lavorativo), quindi l'operatore deve procedere ogni giorno alla selezione dei servizi desiderati tra quelli disponibili.

NOTA: i filtri possono essere visionati, attivati e disattivati anche dal responsabile del sistema elimina code mediante la console di "Monitor di stato".