

Database CMS 4000 Versione 5

Manuale Utente

All the reassurance you need

Tunstall

Copyright © 2005 Tunstall Group Ltd.

Diritti riservati. Né la guida in formato cartaceo né la versione elettronica della stessa né tanto meno porzioni del testo e/o immagini potranno essere copiate, distribuite, riprodotte o trasmesse in nessuna forma o utilizzando qualsivoglia mezzo, senza l'espressa approvazione scritta da parte di Tunstall Group Ltd., con la sua eccezione precisata in seguito. In nessuna circostanza la copia in formato cartaceo o la guida elettronica potranno essere modificate, emendate o adattate oppure utilizzate per scopi diversi dal supporto per l'utilizzo del dispositivo CMS 4000.

Riproduzione del materiale per non vedenti

Questo manuale potrà essere copiato o allargato per aiutare utenti non vedenti. Le copie potranno essere fornite a proprietari ed utenti del dispositivo CMS 4000 e questa è la sola possibilità concessa di riproduzione del manuale non a carico di Tunstall

Marchi commerciali

TUNSTALL[®], TELECOM 4000, TELECOM 400, CMS 4000 sono marchi commerciali di Tunstall Group Ltd..

Ci riserviamo il diritti di apportare tutti I cambiamenti tecnologici descritti.

Ci riserviamo il diritto di modificare il contenuto del documento.

INDICE

INDICE	3
Prima di cominciare	5
2 Installazione del Database CMS 4000	9
2.1 Installazione per un solo utente	9
2.2 Installazione su una rete	14
2.3 Impostazione dei database esterni	15
2.4 Database CMS 4000 esistenti.....	17
2.5 Barra del Menu per il Database CMS 4000.....	17
3 Sistema	18
3.1 Configurazione (utente singolo)	18
3.2 Configurazione di una rete	27
3.3 Stampa dei dettagli della configurazione.....	29
3.4 Modifica del Menu	29
4 Operatore	31
4.1 Registrare	31
4.2 Uscire	32
4.3 Aggiungere.....	33
4.4 Modifica della password.....	36
5 Modificare	37
5.1 Database, Progetto	37
5.2 Domicilio	39
5.3 Persona di Contatto	47
5.4 Dispositivo.....	48
5.5 Tipo di Contatto.....	51
5.6 Tipi di apparecchiature.....	52
5.7 Stato del dispositivo	53
5.8 Stato del Servizio	53
5.9 Info assistito	54
5.10 Azione (dopo una chiamata)	55
5.11 Motivo di Chiamata	56
5.12 Note	56
5.13 Display / Totale:	57
6 Storico	58
6.1 Elenco	58
6.2 Ultime chiamate	62
6.3 Importare.....	62
6.4 Cancellare.....	63
7 Elenco	64
7.1 Elenco / Domicilio	64
7.2 Elenco/Persona di Contatto	68
7.3 Elenco/Dipsositivo.....	69
7.4 Elenco /Storico.....	71

8 Gestione della chiamata.....	73
8 Gestione della chiamata.....	74
8.1 Si riceve una chiamata.....	74
8.2 Stabilire e concludere un collegamento vocale.....	77
8.3 Concludere la gestione di una chiamata utilizzando il CMS 4000.....	79
8.4 Linea.....	80
9 Note per utenti in rete.....	81
9.1 Accesso al database.....	81
9.2 Guasto alla rete.....	81

Prima di cominciare

Il Database CMS 4000 è un prodotto software utilizzato per registrare e gestire grandi quantitativi di dati e fornire velocemente agli utenti tutti le informazioni necessarie per gestire le chiamate velocemente ed in maniera efficace.

Il Database CMS 4000 offre automaticamente agli utilizzatori tutto l'aiuto necessario visualizzato attraverso finestre online specifiche per guidarli nel gestire le chiamate. Queste finestre visualizzano informazioni sullo schermo permettendo all'utente – nel caso ricevesse una chiamata di emergenza, ad esempio – di visualizzare brevemente i dettagli dell'ambiente abitativo e della situazione dell'assistito per poter adottare tutte le azioni del caso ed informare i contatti interessati.

Una funzione di background automatica documenta tutte le chiamate in ingresso con il motivo di ogni chiamata e l'azione del caso adottata.

Il Database CMS 4000 può anche essere implementato su una rete di computer. In questo modo ad esempio permetterà di gestire le chiamate da parte di un utente mentre l'altro si occupa delle registrazioni e del management dei dati senza essere disturbato.

Per motivi di sicurezza, Tunstall consiglia di utilizzare due CMS 4000 per ogni stazione centrale di monitoraggio. Entrambi i CMS 4000 possono essere collegati ad un solo PC e Database CMS 4000.

Come utilizzare il manuale

Si consiglia di leggere le informazioni generali sul funzionamento del sistema in questa specifica sessione. Dalla Sessione 3 saranno desunte invece le informazioni dettagliate per le operazioni di elaborazione sul Database CMS 4000 nell'ordine in cui sono visualizzate sulla finestra della schermata Database CMS 4000: Sistema, Operatore, Modificare, Storico e Elenco.

Nel caso si volessero visualizzare informazioni specifiche per una data procedura, ad esempio l'inserimento dei nomi degli assistiti, fare riferimento alla pagina specifica.

La Sezione 2 descrive la procedura di installazione. La gestione delle chiamate utilizzando il CMS 4000 è invece descritta nella Sezione 8. La Sezione 9 contiene tutte le specifiche informazioni per le operazioni in rete.

Sistemi operativi

Il software per il Database CMS 4000 può essere utilizzato con i seguenti sistemi operativi:

- Windows 98
- Windows Me
- Windows NT 4.0 (non consigliato)
- Windows 2000
- Windows XP (consigliato)

Questi sistemi operativi permettono tutte le attività sullo schermo, quali le registrazioni ed il word processing, che potrebbero essere svolte mentre il Database CMS 4000 è in funzione. Quando si riceve una chiamata, sarà visualizzata automaticamente la finestra di gestione delle chiamate visualizzando tutte le informazioni importanti sull'assistito. Mentre si gestisce la chiamata, l'utente può richiamare altri dettagli utilizzando il mouse. Quando ha finito di gestire la chiamata, l'utente potrà continuare a lavorare su quanto stava già operando prima della ricezione della chiamata stessa.

Funzionamento diurno/notturno

Con il Database CMS 4000 l'utilizzatore può accedere a 19 database esterni così come al suo proprio database. Questo significa che il desk CMS 4000 può gestire anche assistiti di altri desk CMS 4000 la notte ad esempio. I dati degli assistiti – cioè il file del database o lo storico dell'assistito – possono essere inviati via ISDN al nuovo desk al momento in cui comincia ad essere operativo il desk operator notturno.



Note sull'utilizzo del mouse

Il Database CMS 4000 può essere utilizzato con un mouse o con una tastiera.

- Le istruzioni per “spostare”, “puntare” o “posizionare” il mouse precisano che è possibile posizionare il cursore del mouse in modo tale che la sua punta tocchi il pezzo della schermata che è necessario attivare per compiere una data attività.
- Con il termine "Click" si precisa che è necessario fare clic con il tasto sinistro del mouse ed immediatamente rilasciare il tasto senza spostare il mouse.

-
- Con il termine "Doppio click" si precisa che è necessario fare clic e immediatamente rilasciare il tasto del mouse due volte in successione veloce senza spostare il mouse.
 - Con "Input" o "enter" si precisa che si deve spostare il mouse sulla posizione in cui si intende inserire o modificare il testo e procedere ad un clic. E' possibile inserire il testo richiesto utilizzando la tastiera.
 - Con "Selezionare utilizzando il menu a tendina" si precisa che si deve selezionare da una lista in ordine per poter inserire il testo in un dato campo. Per farlo, puntare il mouse sul simbolo freccia che si trova direttamente accanto al campo input e fare clic.
Si aprirà il menu a tendina.
Selezionare dal menu a tendina spostando il cursore del mouse sulla voce nel menu richiesta e successivamente procedere ad un altro clic.
Il testo sarà trasferito nel campo di input.

Altre caratteristiche e termini specifici del Database CMS 4000

Menu

Il menu è un lista dalla quale potranno essere selezionate le funzioni del programma quali "Registra" (Log on), "Edit", e così via. Questa funzione è lanciata semplicemente con un clic con il mouse.

Le funzioni di programma con testo in grigio non sono attive. Le funzioni di programma con il testo in grassetto ed in nero sono attive e possono essere utilizzate.

Operatore

Questo termine è utilizzato per riferirsi ad un utente del Database CMS 4000 a cui è stato assegnato un numero ID e con i diritti di accesso.



Note sulle password e sui livelli di accesso

Il Database CMS 4000 presenta quattro diversi livelli di accesso

Livello 1

Autorizzazione per il log on (registrazione) con la precisa intenzione di gestire una chiamata e di leggere i dati relativi all'assistito ed al suo storico.

Livello 2

Come il Livello 1, più un'autorizzazione per inserire (scrivere) i dati relativi all'assistito, per creare liste e modificare lo stato delle chiamate "selezionate" nello storico.

Livello 3

Come il Livello 2, più un'autorizzazione per modificare (editing) lo storico.

Livello 4

Come il Livello 2, più un'autorizzazione per cancellare i dati dallo storico per la configurazione del sistema e la creazione di Operatori.

Viene fornita la seguente password di default dalla fabbrica che dovrà essere modificata non appena si comincia a lavorare con il Database CMS 4000:

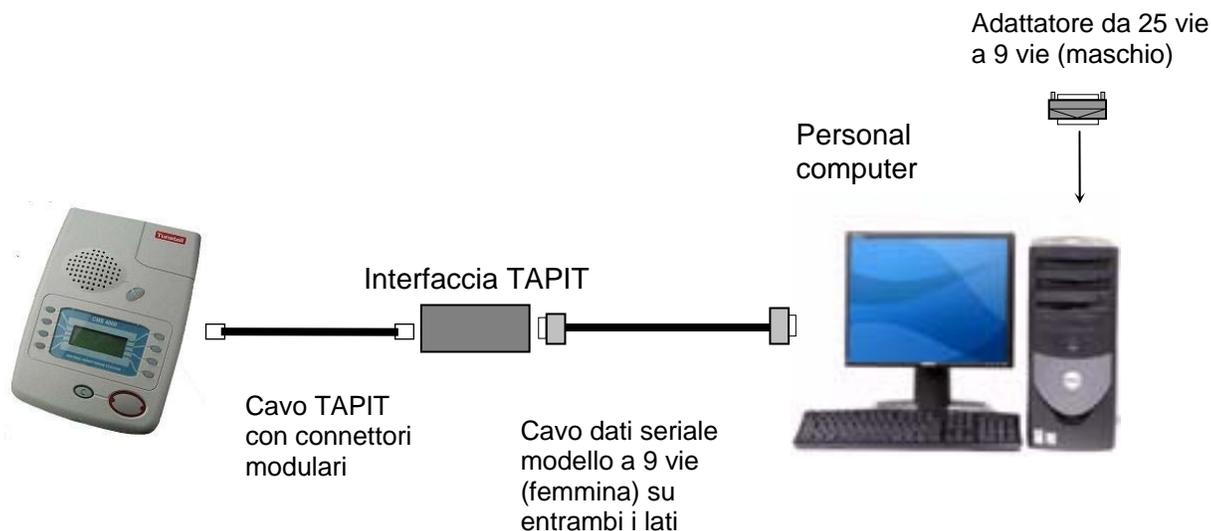
Operator ID: MANAGER
Password: password
 (Fornita dal sistema come standard)

Per modificare la password, fare riferimento a pagina 31.

2 Installazione del Database CMS 4000

2.1 Installazione per un solo utente

Il call desk CMS 4000 è costituito dalla stazione di monitoraggio CMS 4000, da un PC con uno schermo e dal software speciale per il Database CMS 4000. Se necessario, potranno essere aggiunte una stampante per la stampa dei rapporti ed una stampante di gestione dei rapporti.



Il PC dovrà possedere i seguenti requisiti hardware minimi:

Consigliato:

- Pentium, min. 700 MHz
128 MB RAM
(Controllare che ci siano sufficienti slot disponibili nel caso si volesse aggiungere altra RAM in seguito.)
- min. 10 GB HD
- CD - ROM drive
- Porte COM1 COM2 non utilizzate, (tipo a 9 vie)
- 1 porta parallela per stampante (tipo a 25 vie)
- scheda grafica AGP
- Windows Me

-
- Bus mouse (PS/2), tastiera
 - Tasto reset bloccato
 - Monitor a colori, 17", TCO-99

Altro:

- Alimentazione continua
- Dispositivi di backup (masterizzatore CD, unità a nastro o drive ZIP) software di back-up appropriato

Per il trasferimento dati per attività di desk notturne e serali, si consiglia un adattatore ISDN (scheda ISDN).

Se si sta aggiornando il proprio impianto CMS 4000, prestare la massima attenzione alle seguenti specifiche.

La descrizione in seguito presuppone che siano stati installati e caricati sul PC Windows Me, Windows 2000, Windows XP, Windows 98 o Windows NT4.0.

Per installare il Database CMS 4000 correttamente, seguire le diverse fasi nell'ordine descritto in seguito.

Preparazione per l'installazione

1. **Windows NT, Windows 2000 e Windows XP:** Prima dell'installazione, procedere al log on sul PC in qualità di amministratore di sistema (fare riferimento alla documentazione di Windows).



Importante! Windows NT: Per ogni utente, la funzione screensaver dovrà essere disattivata perché potrebbe non permettere la corretta gestione del sistema CMS 4000. Ecco perché si consiglia di evitare di installare Windows NT.

2. **Update - Aggiornamento:** I database creati nelle precedenti versioni saranno aggiornati per conformarsi con l'ultima versione del software nel corso del processo di installazione. Le precedenti versioni del Database CMS 4000 non saranno in grado di accedere a database aggiornati. Sarà quindi opportuno procedere a creare una copia di backup del file del database prima di cominciare l'update (cmsnam.mdb).
3. Controllare che l'anno sia impostato nel formato Quattro cifre (GG.MM.AAAA) a livello di "Windows/Pannello di Controllo/Opzioni Internazionali/Data/Data Breve". Il Database CMS 4000 non permetterà di salvare una data nel formato a due cifre.

-
4. Nella specifica documentazione del PC cercare le informazioni relative alle porte seriali disponibili (I/O indirizzo di base, IRQ). Controllare che le informazioni siano state inserite in maniera corretta nel Pannello di Controllo di Windows (fare riferimento alla documentazione di Windows).
 5. Chiudere tutti i programmi in funzione. E' necessario se si intende procedere all'aggiornamento del CMS 4000 Call e Database Processing o del CMS 4000 Service Program.
 6. Inserire il CD nel lettore CD.

Installazione dei driver dell'adattatore

Prima di installare il Database CMS 4000, si dovrà procedere all'installazione del driver per l'adattatore (NOTA: versione 4.0) e successivamente si dovrà inserire l'adattatore.

Per installare il driver dell'adattatore, prima di tutto installare il programma di installazione originale hl\hldr32.exe:

1. Fare clic su "Start" e successivamente su "Esegui".
2. A livello della linea di comando, digitare: "d:\InstHL32".
Se necessario sostituire la lettera "d" con la lettera specifica adeguata per il CD drive.
3. Fare clic su "OK".
4. Seguire le istruzioni precisate dal programma di installazione.
5. Inserire l'adattatore in dotazione (N.B.: versione 4.0) sulla porta della stampante (modello a 25 vie) sul PC e tra la porta della stampante sul PC ed il cavo della stampante.

Installazione del Database CMS 4000

Per installare il Database CMS 4000, utilizzare il file "setup.exe" sul CD. Sarà possibile installare il software come segue:

1. Fare clic su "Start" e poi su "Esegui".
2. A livello della linea di comando digitare: "d:\setup".
Se necessario sostituire la lettera "d" con la lettera specifica adeguata per il CD drive.

-
3. Fare clic su "OK".
 4. Seguire le istruzioni precisate dal programma di installazione. Utilizzare le impostazioni suggerite dal programma di installazione.

Il Database CMS 4000 sarà installato nella cartella di programma "\CMS". Se il software fosse installato per la prima volta, si creerà automaticamente un database vuoto.



Nota: se fosse visualizzato un messaggio di errore che precisi che il programma di configurazione è in conflitto con altri programmi, riavviare il PC. Successivamente riattivare il programma di configurazione (e nessun altro programma).

Aggiornamento: Attivazione del Service Program

Se il Database CMS 4000 non viene installato per la prima volta ma viene semplicemente aggiornato rispetto ad una versione precedente, sicuramente l'utente vorrà poter riutilizzare il database esistente. Per poterlo fare, il vecchio database deve essere aggiornato utilizzando il Service Program.

Se il file del database (cmsnam.mdb) si trova nella cartella di installazione, il Service Program verrà immediatamente lanciato subito dopo l'installazione. Seguire le istruzioni precisate. Rispondere con "Sì" alla domanda sulla sicurezza.

Se il database **non** si trovasse nella cartella di installazione oppure se si volesse procedere all'update (back-up) di un database successivamente, è necessario attivare il Service Program manualmente.

Procedere come segue:

1. Spegnere il Database CMS 4000 perché solo il Service Program deve essere autorizzato ad aprire il database in questa fase.
2. Fare clic su "Start" e successivamente su "Esegui".
3. A livello della linea di comando, digitare: "c:\CMS\cmsserv.exe".
4. Fare clic su "OK".
5. Seguire le istruzioni precisate dal Service Program.



Note sul Service Program

- Se non fosse stata identificata alcuna configurazione esistente quando viene lanciato il programma, si riceverà una nota e si adotterà la configurazione standard.
- Se fosse selezionata l'opzione "Aggiornare tutti i database della configurazione", tutti i database inseriti nella configurazione saranno elaborati a turno. Non sarà necessario inserire nessun altro input.
- Non sarà possibile accedere all'area di input del "Database".
- Se fosse selezionato "Aggiorna un singolo database", sarà elaborato il database inserito a livello di "Percorso/Nome". Le voci "Percorso/Nome" potranno essere inserite manualmente. Se si procedesse all'inserimento manuale, il nome a livello di "DB, Progetto" (che potrebbe non essere più corretto) sarà nascosto anche se potrà essere selezionato in un secondo tempo.

Preparazione della funzione di Start up del Database CMS 4000

Se si volesse lanciare il Database CMS 4000 automaticamente ogni volta che si accende il PC, sarà necessario prestare la massima attenzione ai seguenti punti. Per maggiori informazioni dettagliate su come procedere, consultare la documentazione relativa a Windows.

Windows 98, Me:

Se si volesse lanciare il Database CMS 4000 automaticamente ogni volta che si accende il sistema, trascinare il simbolo CMS 4000 nella seguente cartella: "\Windows\Start Menu\Programs\Startup".

Windows 2000, XP:

Se si volesse lanciare il Database CMS 4000 automaticamente ogni volta che si accende il sistema, indipendentemente da quale utente sia collegato al sistema, trascinare il simbolo CMS 4000 nella seguente cartella:

"\Documents and Settings\All Users\Menu Avvio\Programmi\Esecuzione automatica".

Windows NT:

Se si volesse lanciare il Database CMS 4000 automaticamente ogni volta che si accende il sistema, indipendentemente da quale utente sia collegato al sistema, trascinare il simbolo CMS 4000 nella seguente cartella:

"\Winnt\Profiles\All Users\Start Menu\Programs\Startup".

Riavvio del computer

Al completamento di tutte le fasi dell'installazione, è necessario spegnere e riaccendere il computer.



Nota: La dimensione del menu in alcuni casi potrà variare a seconda della dimensione del carattere impostata sul computer, dal driver grafico utilizzato e così via (menu/carattere troppo grandi o troppo piccoli). Sarà possibile modificare la grandezza del menu come parte integrante del processo di configurazione (fare riferimento a pagina 24).

Documentazione utente

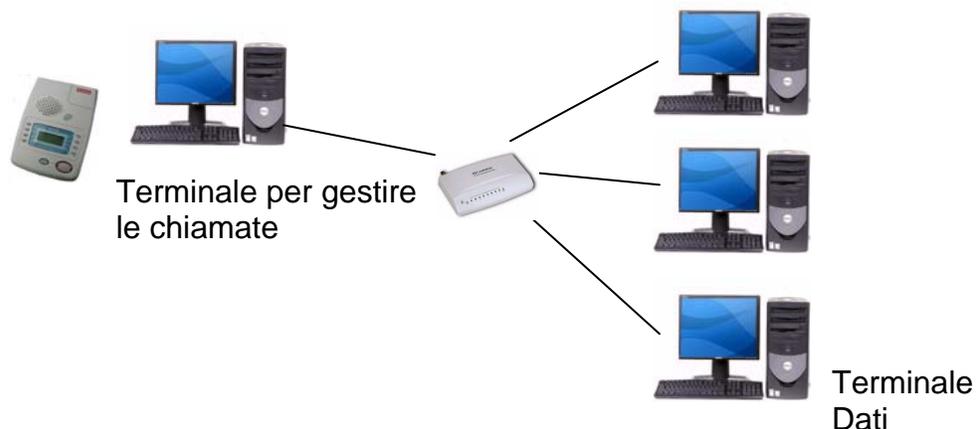
Se si volesse consultare la documentazione utente sul monitor, sarà necessario inserire il seguente manuale in formato PDF nella cartella "C:\Documents and Settings\All Users\Menu Avvio\Programmi\CMS4000 Database 5.0":

- o cmsdbnam.pdf (Manuale Utente per Database CMS 4000)

Per aprire il manuale si dovrà disporre di Adobe Acrobat Reader 4.0 (o versione superiore). E' possibile scaricare il programma gratuitamente da Internet (www.adobe.com).

2.2 Installazione su una rete

E' possibile utilizzare il Database CMS 4000 su una rete Microsoft Windows XP. Sarebbe utile poterlo fare ad esempio se si volesse impostare un terminale per gestire le chiamate ed un altro per gestire i dati.



Per installare il Database CMS 4000 per una rete di questo tipo, procedere come segue

1. Impostare l'hardware ed i sistemi operativi di tutti i computer come descritto nella documentazione di Windows.
2. Installare il Database CMS 4000 su entrambi i computer esattamente come descritto per l'installazione di un solo utente.
3. Cancellare il database dal computer da utilizzare per la gestione dei dati ma non dal computer che dovrà essere utilizzato per gestire le chiamate.



Nota: Il software CMS 4000 è costituito da un database e da un programma per la gestione delle chiamate. Il database è necessario sia per la gestione delle chiamate sia per le attività di gestione dei dati. In una rete, il database potrà essere installato su un PC e dovrà essere messo a disposizione degli altri PC da questo computer. Quindi sarà necessario aver completato le seguenti fasi (4 e 5):

4. Sul computer utilizzato per **la gestione delle chiamate**, selezionare il drive corrispondente in "Risorse del Computer", fare doppio clic e selezionare il tab "Condivisione" e permettere al drive di essere condiviso per accessi di lettura e scrittura (fare riferimento alla documentazione di Windows).
5. Sul computer da utilizzarsi per la gestione dei dati, impostare un collegamento alla cartella condivisa utilizzando l'opzione "Connetti unità di rete" (fare riferimento alla documentazione di Windows).

La configurazione del database è descritta nella sezione successiva.

2.3 Impostazione dei database esterni

Così come nel caso di chiamate da assistiti assegnati allo specifico desk, è possibile gestire chiamate da assistiti appartenenti ad altri 19 desk CMS 4000. Ad esempio un'altra struttura esterna con CMS4000 potrebbe funzionare dalle 9:00 alle 17:00 e successivamente trasferire il servizio allo specifico CMS4000 nel corso della notte. In questo caso sarà necessario poter accedere a tutti i database esterni (cmsnam.mdb) quando si devono gestire le chiamate provenienti da assistiti esterni. Il

desk esterno dovrà inviare al desk in questione il database esterno via ISDN. Sarà possibile in questo modo mettere a disposizione lo storico notturno al desk che opera durante il giorno seguendo la stessa procedura.

Come preparazione sarà necessario creare una cartella sul PC per ognuno di questi database esterni. (Quando si lavora in una rete, la stessa procedura deve essere effettuata anche per il computer che viene utilizzato per la gestione dei dati.)

1. Creare le cartelle utilizzando Windows Explorer come descritto nella Documentazione di Windows.



Nota: I nomi della cartella e del file utilizzati non devono contenere più di 8 caratteri. Il CMS 4000 non supporterà nomi più lunghi di questi.

2. Il supervisore per ogni CMS 4000 associato, dovrà eseguire una procedura per copiare periodicamente i loro database esterni nella cartella.

2.4 Database CMS 4000 esistenti

Potrebbe essere necessario chiudere l'applicazione Database CMS 4000.



Importante! Uscire dal Database CMS 4000 se si è sicuri che i diversi assistiti riceveranno sufficiente ed adeguata assistenza senza il database.

Ecco la procedura da seguire per chiudere il database:

1. Fare clic su "Sistema".
2. Fare clic su "CMS 4000 esci".
Sarà visualizzato il seguente messaggio: "Il Database CMS 4000 verrà chiuso, sicuro?"
3. Se si è sicuri di voler uscire dal Database CMS 4000, fare clic su "OK".

Il Database CMS 4000 è chiuso. Per riavviare il database, fare clic sul simbolo "Database CMS 4000 5.0".



2.5 Barra del Menu per il Database CMS 4000



Quando un operatore ha proceduto al log on (registrazione), sarà visualizzata la barra del menu del Database CMS 4000. Nelle sezioni successive sono descritte le diverse funzioni correlate ad ogni voce della barra del menu.

3 Sistema

Configurazione

CMS 4000 esci (fare riferimento a pagina 17).

Non appena si sarà installato il software, procedere con la configurazione del sistema come segue.

3.1 Configurazione (utente singolo)

Aprire la finestra "Configurazione" facendo clic su "Sistema" e poi su "Configurazione". Sarà necessario aver effettuato il log on come utente di Livello 4.

La finestra di "Configurazione" include le seguenti schede di registro:

- Sistema
- Opzioni
- Codici Chiamata
- Home + DB 1–3
- Database 4 – 7
- Database 8 – 11
- Database 12 – 15
- Database 16 – 19
- Database 20 – 23
- Database 24 – 27

Sistema

Configurazione

Database 8-11 Database 12-15 Database 16-19 Database 20-23 Database 24-27

Sistema Opzioni Codici Chiamata Home + Db 1-3 Database 1-7

Progetto

NR. Contratto Servizio 1234

Interfacce

Linea 1 COM 1

Linea 2 Non usato

Connessione seriale monitor

Connessione seriale monitor

Dispositivo

Data 1 Acquisto

Data 2 Installazione

Data 3 Prossimo Servizio

Stampa Posizione Menu OK Annulla

Progetto

Inserire il numero dello specifico contratto di assistenza (se disponibile).

Interfacce

Inserire il nome o i nomi delle porte seriali utilizzate (COM 1 ... COM 4, Seriale 1 = COM1, sul retro del PC). Controllare che la porta precisata non sia utilizzata da altre applicazioni (da un mouse o da un modem seriale, ad esempio).



Nota: Se al sistema fosse collegata solo una unità CMS 4000, dovrà essere inserita solo la porta utilizzata per la linea 1 (la linea 2 non sarà in uso). In questo caso sulla finestra del menu sarà visibile solo il menu a tendina relativo alla "Linea 1".

Monitor di collegamento seriale

La casella "Connessione seriale monitor" sarà spuntata in relazione alle linee utilizzate. Questo significa che la porta rilevante sarà monitorata quando il CMS 4000 non è occupato: se non fosse disponibile alcuna connessione per un periodo variabile tra i 3 ed i 4 minuti, allora sarà visualizzato un messaggio diretto all'Operatore nella finestra di informazioni. Per motivi di sicurezza il campo "Connessione seriale monitor" dovrà sempre essere lasciato spuntato.



Nota per l'amministratore di sistema:

La funzione Monitor di Connessione Seriale registra qualsiasi situazione di "Nessuna Comunicazione" nel file CMSV24.TXT. L'amministratore del sistema dovrà controllare il file ad intervalli regolari e successivamente cancellarlo.



IMPORTANTE: Dati inseriti in questo file non rappresentano necessariamente errori. La funzione Monitor di Connessione Seriale richiede che il Database CMS 4000 sia nella modalità "Standby": Se fosse selezionato il menu "Sistema", ad esempio, la funzione di monitoraggio riferirà questo stato => test.

Dispositivo

E' possibile inserire tre tipi di data che potranno poi essere utilizzati per le registrazioni dei pezzi di apparecchiatura nel database. Utilizzare la tastiera per inserire di quali date si tratta (ad esempio acquisti, installazione, successiva manutenzione).

Opzioni

The screenshot shows the 'Configurazione' window with the 'Opzioni' tab active. The 'Opzioni Database' section includes: Visualizzazione automatica Storico, Visualizzazione automatica Persona di Contatto, Visualizzazione automatica Dispositivo, Visualizzazione automatica info Domicilio/Assistito, and Setting di default: Stampa a Schermo. The 'Opzioni Gestione Chiamata' section includes: Visualizzazione automatica Note domicilio, Terminale Utente, Finestra: 'rispondere alla chiamata', and Setting di default: Stampa a Schermo. The 'Database' section includes: 'Quantità Copie di DB' set to 1, 'Directory attiva' set to C:\CMS4k, and Ottimizzazione automatica. Buttons for 'Stampa', 'Posizione Menu', 'OK', and 'Annulla' are at the bottom.

Opzioni Database

Per le finestre di informazioni "Visualizzazione automatica Storico", "Visualizzazione automatica Persona di Contatto", "Visualizzazione automatica Dispositivo", "Visualizzazione automatica info Domicilio/Assistito": controllare le caselle per indicare se i dati inseriti

dovranno essere automaticamente visualizzati su queste finestre oppure se prima di tutto dovranno essere inseriti i criteri da applicarsi per la ricerca.

Opzioni Gestione Chiamata

Se richiesto, selezionare i parametri per gestire le chiamate:

- Selezionare "Visualizzazione automatica Note domicilio" nel caso in cui si volesse che la finestra relativa alla sede (ad esempio che precisi indicazioni specifiche relative alla strada) si apra automaticamente al ricevimento di una chiamata.
- Selezionare "Setting di default: Stampa a Schermo" per evitare che la finestra che precisa i dettagli relativi alla chiamata si apra quando il CMS riceve una chiamata di conferma.

Una Chiamata di conferma viene fatta da un'unità Lifeline a scopo di logging, per lasciare un messaggio nel database che ha appena provveduto ad effettuare una chiamata di allarme verso un destinatario personale.

Le impostazioni in questo caso dovranno conformarsi alle impostazioni su CMS 4000. In altre parole, se si seleziona "background", allora sul CMS 4000 dovrà essere impostato "Periodic calls/automatic" (fare riferimento al manuale di installazione del CMS 4000). Queste chiamate prevedono chiamate automatiche da un'apparecchiatura di chiamata, per cui l'operatore non potrà procedere ad una connessione vocale. Le chiamate ad ogni modo sono registrate sullo Storico.

IMPORTANTE: Se si seleziona questa opzione, sarà necessario analizzare le chiamate con l'aiuto dello Storico.

- Selezionare "Terminale Utente, Finestra: 'rispondere alla chiamata'" se la finestra che visualizza i dettagli sulla chiamata dovrà essere aperta prima di accettare la chiamata. Altrimenti questa finestra sarà visualizzata solo dopo aver accettato la chiamata (impostazione di default).



IMPORTANTE: Se quest'opzione fosse spuntata, qualsiasi chiamata non accettata sarà registrata nello storico come "non accettata".

Database

Potrà essere creata una copia di backup del database automaticamente ogni giorno. Inserire il numero di file che dovranno essere utilizzati (0: funzione disattivata, impostazione di default: 14). La precedente copia sarà soprascritta con questa nuova copia. Inserire il percorso per la cartella in cui dovranno essere salvate le copie di backup. Le copie di sicurezza saranno nominate "cmsnam.x (x = 1...14)".



Importante! Se si inserisce un percorso di una cartella non esistente o senza il permesso di scrivere (su una rete, ad esempio), le copie di backup saranno salvate nella cartella di database.

IMPORTANTE: Queste copie di backup non sostituiscono le vere e proprie copie di backup. In altre parole, sarà necessario procedere regolarmente al backup con un'altra apparecchiatura di registrazione dei dati (floppy disk, CD, ZIP-disk ecc.), come garanzia nel caso di guasto a livello dell'hard disk.

Sarà possibile indicare se il database dovrà essere regolarmente ottimizzato (per esempio compresso per l'utilizzo effettivo della memoria disponibile) la notte (impostazione di default: ottimizzazione selezionata). Nota: L'ultima copia di backup e la compressione automatica sono registrate nel a livello del file txt "database name".

Codici Chiamata

Codice di Ch.	Autom. cancella	Codici di Chimata Tunstall
0	<input type="checkbox"/>	
1	<input type="checkbox"/>	Tasto Terminale
2	<input type="checkbox"/>	Telecomando/Corda Allarme
3	<input type="checkbox"/>	Sensore fumo
4	<input type="checkbox"/>	Assenza rete elettrica
5	<input type="checkbox"/>	Telecomando + Batt Bassa
6	<input type="checkbox"/>	Imput Aux.
7	<input type="checkbox"/>	Inattività
8	<input type="checkbox"/>	Informazione
9	<input type="checkbox"/>	Sensore Intrusione
A	<input type="checkbox"/>	Chiamata di Servizio
B	<input type="checkbox"/>	
C	<input type="checkbox"/>	Cambio Casa/Fuori Casa
D	<input type="checkbox"/>	
E	<input type="checkbox"/>	
F	<input type="checkbox"/>	Errore terminale

Codici Chiamata

I “codici chiamata Tunstall” sono utilizzati per assegnare una corretta descrizione dei codici di chiamata numerici che differenziano i diversi tipi di allarme. Le descrizioni di default sono precisate nei singoli campi e potranno essere utilizzate se richiesto o nel caso in cui sia necessario procedere a modifiche.

La tabella di configurazione permette di identificare taluni codici chiamata con un “ * ” (la colonna “Autom.”). Questo significa che quando un’unità CMS4000 riceve i dati di una chiamata in entrata che si conformino allo specifico codice chiamata, l’evento sarà gestito automaticamente e le informazioni saranno registrate a livello dello storico delle chiamate senza che la schermata del database CMS4000 visualizzi la registrazione dell’assistito o informi subito del motivo della chiamata o dell’input di azione di chiamata (call action input).



Nota: Questa funzione sarà utilizzata solitamente insieme alle impostazioni di configurazione della centrale CMS 4000 che identifica taluni tipi di chiamata per la gestione automatica (fare riferimento a pagina 7 sulla Guida di Installazione e Configurazione dell’unità CMS 4000).

Ad esempio la funzione automatica solitamente sarà utilizzata per gestire le chiamate di notifica che includono i test periodici di chiamata, chiamata basso livello di batteria del trasmettitore, chiamata di alimentazione elettrica ristabilita, chiamata avviso di fallimento di supervisione del trasmettitore.



Importante: Se fosse utilizzata la caratteristica di gestione delle chiamate automatica, si consiglia di implementare una procedura per generare periodicamente un report relativo alle chiamate che sono state gestite in maniera automatica e cominciare l’intervento del caso quando necessario.

Oltre ai Codici di Chiamata Tunstall, altri codici potranno essere definiti per adattarsi ai requisiti di monitoraggio.

Elcombe è un prodotto di Risposta di Emergenza Personale non Tunstall. Le chiamate da taluni modelli di prodotti Elcombe potranno essere ricevuti dall’unità CMS 4000. Contattare il proprio fornitore CMS 4000 per maggiori informazioni.

TT92 rappresenta un altro schema di Codici di Chiamata Tunstall che estende i più comuni tipi di chiamate Tunstall definite ed abilita e

permette di registrare informazioni sulla chiamata maggiormente dettagliate quali posizione del sensore e carica della batteria.

I prodotti Lifeline 400 e Lifeline 4000 utilizzando entrambi il TT92 e le informazioni extra che inviano sono aggiornati ed integrano le informazioni specifiche relative alle chiamate visualizzate dal Database CMS 4000 e registrate nello Storico.

Database

Tab per: "Home + DB 1 – 3", "Database 4 – 7", "Database 8 – 11", "Database 12 – 15", "Database 16 – 19"

The screenshot shows a configuration window titled "Configurazione" with a close button in the top right. The window contains five tabs: "Database 8-11", "Database 12-15", "Database 16-19", "Database 20-23", and "Database 24-27". The "Database 8-11" tab is active and contains sub-tabs: "Sistema", "Opzioni", "Codici Chiamata", "Home + Db 1-3", and "Database 1-7". The "Sistema" sub-tab is selected, showing the following fields:

- Nome, Dir.Db:** Testdb (left), C:\CMS\CMSIT.MDB (right)
- Terminale Utente, ID da-a:** 1 (left), 999999999999 (right)
- Storico => Dati

Below these fields are three identical empty sections for other databases, each with fields for "Nome, Dir.Db", "Terminale Utente, ID da-a", and a "Storico => Dati" checkbox. At the bottom of the window are four buttons: "Stampa", "Posizione Menu", "OK", and "Annulla".

Sul tab dal titolo "Home + DB 1 – 3" è necessario prima di tutto inserire i dettagli specifici del database. Se si è anche momentaneamente responsabili per assistiti assegnati ad altri impianti con CMS 4000, sarà necessario inserire dettagli dei database associati. Per ogni database, è necessario inserire le seguenti informazioni dettagliate:

Nome, Dir. DB

2. Nel campo a sinistra, inserire il nome dell'impianto (massimo 20 caratteri, con un solo nome). Nel campo a destra inserire il percorso del database attraverso il quale si potrà localizzarlo sul proprio PC. Il nome standard è "cmsnam.mdb". Se si cambia percorso, sarà necessario procedere nuovamente al log on nel database.

Terminale Utente, ID da-a

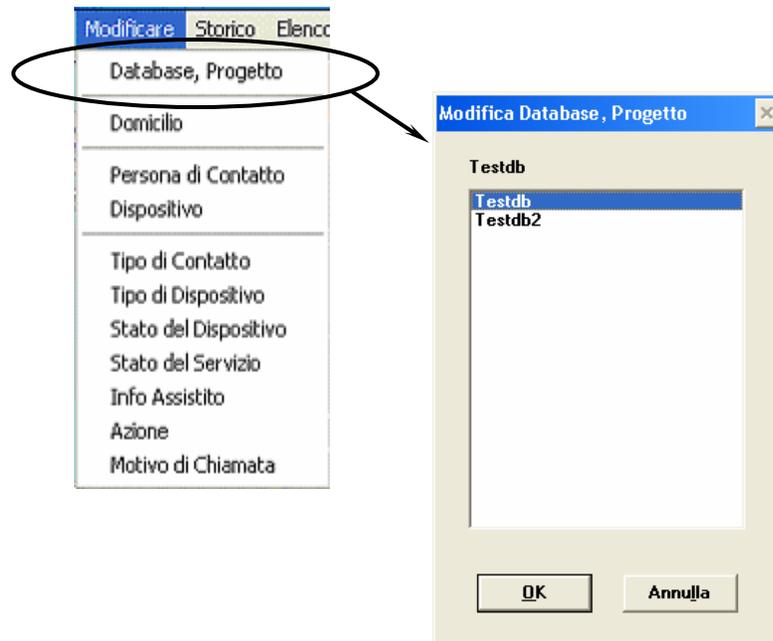
3. Inserire il range numerico degli ID dei terminali utente da gestire nel database. Gli ID sono unici. In altre parole, gli ID dei Terminali Utente di due strutture/database non dovranno sovrapporsi.

Storico => Dati

-
4. Spuntare la casella per indicare se lo storico dovrà essere scritto in un file. (Per maggiori dettagli su come importare gli storici sul desk di database in attività durante il giorno, fare riferimento a 6.3.)

Accesso e Database associati

Quando viene configurato più di un database, alcune delle opzioni di menu sulla barra del sistema database CMS 4000 saranno modificate.



Modificare – Sarà visualizzata una nuova opzione “Database, Progetto” che permetterà all’utente di selezionare a quale database accedere.

Se fosse selezionato un database associato (esterno), allora l’utente potrà visualizzare solo le informazioni ma non potrà aggiungere, modificare o cancellare le informazioni stesse.

In questo caso le opzioni ed i tasti sul menu per le funzioni che solitamente attivano “Crea”, “Edit” e “Cancella” saranno grigi e non potranno essere utilizzati.

3.2 Configurazione di una rete

Se fosse necessario configurare un sistema in modo che altri computer sulla rete possano accedere al database di una chiamata gestita dal CMS 4000, tutti i computer sulla rete dovranno avere in esecuzione il Database CMS 4000 e dovranno essere stati configurati singolarmente.

Prima di tutto configurare il computer da utilizzare per la **gestione delle chiamate** nello stesso modo di un terminale per singolo utente (fare riferimento a 3.1). Il database potrà essere a disposizione su PC. Dovrà essere impostato con condivisione di accesso per la scrittura e la lettura attraverso le configurazioni di condivisione e sicurezza Windows XP per quel file

Successivamente configurare il computer da utilizzare per la **manutenzione dei dati**.

Sistema

1. Aprire la finestra di configurazione come descritta per utente singolo.

Progetto

2. Inserire il numero per il contratto di assistenza (se disponibile).

Interfacce

3. Se il computer non fosse collegato ad una unità CMS 4000, selezionare "Non usato" per entrambe le linee



Nota: Il software per Database CMS 4000 è costituito dagli elementi database e gestione delle chiamate. Le funzioni di gestione delle chiamate non avranno bisogno del terminale utilizzato per la manutenzione dei dati. Non appena sarà inserito il comando "Non usato" per le linee 1 e 2, la funzione di gestione delle chiamate sarà automaticamente disattivata dal programma. In questo modo si libera memoria sul computer per le attività di manutenzione dei dati.

Dispositivo

4. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

Opzioni

Opzioni Database

5. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

Opzioni Gestione chiamata

6. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

Database

7. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

Codici Chiamata

Ci si deve solo preoccupare dei codici chiamata se si gestiscono le chiamate a computer. Poiché tuttavia il terminale per la manutenzione dei dati non è utilizzato per la gestione delle chiamate, non c'è motivo di preoccuparsi dei codici chiamata in questo caso.

Home + Db 1-3

Nome, Dir.Db

8. Inserire il nome dell'installazione sul proprio PC con "PC 2" alla fine ad esempio.



Nota: L'ora in cui il programma viene attivato così come le ore in cui gli operatori procedono al log on ed al log off sono registrate con il nome dell'installazione (nome del PC) a livello dello storico.

Per unità\percorso del database, inserire l'unità di rete della cartella \CMS di cui si è preso nota nel corso della procedura di installazione (fare riferimento a "Installazione su una rete"). Dopo aver cambiato il percorso è necessario procedere nuovamente al log on nel sistema.

Nota: Il nome del percorso e del file utilizzati non dovranno contenere più di 8 caratteri.

Terminale Utente, ID da-a

9. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

Storico => Dati

10. Seguire la stessa configurazione nel caso di utente singolo.

11. Fare clic su "OK" per confermare la configurazione

3.3 Stampa dei dettagli della configurazione

E' disponibile l'opzione di stampa dei dettagli della configurazione. Si consiglia di stampare i dettagli della configurazione una volta conclusa la configurazione.

Ecco la procedura da seguire

1. Fare clic su "Sistema".
2. Fare clic su "Configurazione".
3. Fare clic su "Stampa" in basso alla finestra.
Saranno stampati i dettagli relativi alla configurazione.

Sulla stampa saranno visualizzate tutte le attuali impostazioni nei seguenti campi di configurazione:

- Progetto
- Interfacce
- Dispositivo
- Opzioni Database
- Opzioni Gestione Chiamata
- Database
- Codici Chiamata
- I dettagli del database Home e degli altri eventuali database associati



Nota: Una limitazione della versione 5.0. è che le descrizioni relative ai codici chiamata TT92 e agli Elcombe non saranno stampati.

3.4 Modifica del Menu

Se la dimensione del pannello del menu (Sistema, Operatore, Modificare, ecc.) non risultasse adatta alle impostazioni del computer, sarà possibile correggere l'altezza e la larghezza del pannello.

La procedura da seguire è la seguente:

1. Fare clic su "Sistema".
2. Fare clic su "Configurazione".
3. Fare clic su "Posizione menu" in fondo alla finestra

Sopra il pannello del menu sarà visualizzata una casella rossa che mostra le dimensioni del pannello del menu.



4. Con il mouse puntare all'estremità del bordo della casella rossa in modo che il cursore diventi una doppia freccia. Ora tenere premuto il tasto sinistro del mouse e spostare il cursore nella posizione richiesta. Trascinando il bordo inferiore della casella, sarà possibile modificare l'altezza del pannello, mentre il bordo di destra modifica la larghezza. Puntando il mouse sull'angolo in basso a sinistra sarà possibile modificare sia l'altezza sia la larghezza del pannello.
5. Fare clic su "OK" sulla casella rossa.
6. Fare clic su "OK" sulla finestra "Configurazione".



Nota: E' anche possibile fissare la posizione del menu sulla schermata posizionando il cursore all'interno del pannello del menu nel corso della procedura di modifica e poi spostando il pannello tenendo sempre premuto il tasto del mouse. La configurazione di default presenta il menu posizionato in alto a sinistra della schermata. Questa impostazione ha il vantaggio di permettere agli utenti di posizionare il pannello dove vogliono.



Nota: Se la posizione del menu fosse troppo bassa sullo schermo, la sezione più in basso del menu a tendina non sarà visibile quando saranno aperte le voci del menu. In questo caso sarà necessario alzare l'altezza del menu.

4 Operatore

Registrazione
Uscire
Aggiungere
Cambia Password



Nota: Se è necessario accedere a database esterni così come al proprio database: Il menu "Operatore" farà sempre solo riferimento al proprio specifico database e gli Operatori di database esterni saranno "invisibili".

Il menu "Operatore" è utilizzato per il log on e off dal sistema così come per la modifica degli operator e per cambiare le password.

- Fare clic su "Operatore".

4.1 Registrare

Prima di cominciare a lavorare con il Database CMS 4000, sarà necessario informare il sistema del proprio livello di accesso. Per farlo, inserire la propria password personale (per lo meno 6 caratteri).

- Fare clic su "Registrare".
Sarà visualizzata la finestra "Registrare Banca Dati CMS 4000".
1. Inserire la propria ID Operatore (fare riferimento a pagina 3f).
 2. Fare clic su "Invio".
 3. Inserire la propria password.
 4. Fare clic su "OK".

L'Operator che ha provveduto al suo log on sarà citato nel titolo della barra del menu. La procedura di log on è registrata a livello dello storico (fare riferimento a Sezione 6: Storico).

Altri dettagli utili sono disponibili nella Sezione 1 alla voce "Note sulle password e sui livelli di accesso".



Nota: Se non si disponesse di una password e di una ID Operatore, queste devono essere impostate dall'amministratore di sistema (fare riferimento a 4.3: Aggiungere).



Nota: Se fosse necessario accedere a database esterni così come al proprio database: Al momento del log on, il Database CMS 4000 trasferirà automaticamente l'utente al suo database.

4.2 Uscire

Questa funzione è attiva solo dopo il log on (registrazione). Per motivi di sicurezza, sarà sempre necessario procedere al log off (uscita) quando si lascia il terminale.

- Fare clic su "Uscire".
Sarà visualizzato il messaggio "Sicuro?"
- Se si è sicuri di voler procedere al log off, fare clic su "OK".
La procedura di log off sarà registrata sullo storico (fare riferimento alla Sezione 6 : Storico).



Nota: Se un altro utente ha provveduto al log on, entrambi saranno log off automaticamente. Questo significa che non sarà necessario procedere al log off quando qualcuno altro procede al log on dopo che si è concluso il proprio utilizzo del terminale.



Nota: Se fosse necessario accedere a database esterni così come al proprio database: Quando si procede al log off, il Database CMS 4000 trasferirà l'utente automaticamente al suo database.

Livello 3

Elaborazione ulteriori dati sullo storico: Come Livello 2, più autorizzazione per modificare (“elaborare”) lo storico.

Livello 4

Manager: Come livello 3, più autorizzazione a cancellare dati dello storico, a procedere alla configurazione del sistema ed a creare Operatori.



Nota: Se fosse utilizzato una versione del database 2.3c o inferiore, agli Operatori con accesso per lettura e scrittura (inserimento) dati sarà automaticamente assegnato un accesso a livello 3.

Assegnazione dei diritti di accesso ed Operator

1. Fare clic su "Operatore"
2. Fare clic su "Aggiungere"
3. Fare clic su "Crea".
4. Sarà aperta la finestra "Creare Operatore".
Inserire il nuovo ID Operatore.
5. Fare clic su "OK".
6. Inserire il nome del nuovo Operatore.
7. Per assegnare un livello di accesso, fare clic sulla casella appropriata nel campo "Autorizzazione di Accesso".
 1. _ Lettura Dati
 2. _ Lettura e scrittura Dati
 3. _ Modifica anche Storico
 4. _ Manager
8. Per salvare, fare clic su "OK".



Nota: Quando viene creato un Operatore per la prima volta, gli sarà automaticamente assegnata la password "password".

Modifica (“edit”) di Operatori esistenti

Nella finestra "Info Operatori":

1. Fare clic sul nome dello specifico Operatore.
Il nome selezionato sarà evidenziato in viola.
2. Fare clic su "Edit".
Sarà aperta la finestra "Modifica Operatore".
3. Apportare tutti i cambiamenti necessari.
4. Per salvare, fare clic su "OK".

Con "Password reset" si intende che all’operatore interessato sarà automaticamente riassegnata "password" come password personale.

Cancellazione degli Operatori

Nella finestra "Info Operatori":

1. Fare clic sul nome dello specifico Operatore.
Il nome selezionato sarà visualizzato in viola.
2. Fare clic su "Cancella".
Sarà visualizzato il seguente messaggio "Elimina Operatore?".
3. Se si è sicuri di voler cancellare l’Operatore, fare clic su "OK".

Ricerca di Operatore

Questa procedura permette di selezionare e di visualizzare una o più serie di dati nel caso in cui nel sistema fossero stati registrati numerosi dati.

1. Fare clic su "Cerca".
2. Inserire il termine che si intende cercare utilizzando la tastiera e confermando facendo clic su "OK".
La serie di dati richiesta per l’elaborazione sarà visualizzata.



Nota: l’asterisco (*) è detto “carattere jolly” e rappresenta più combinazioni di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati, **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **Matthews**, **Miller** e **Morgan**.

4.4 Modifica della password

Prima dell'assegnazione di una password ad un utente, all'utente dovrà essere stata assegnata una ID Operatore ed il relativo livello di accesso. Per motivi di sicurezza ogni Operatore **dovrebbe** cambiare regolarmente la sua password.

La password deve contenere per lo meno 6 caratteri

Modifica della password

1. Fare clic su "Operatore".
2. Fare clic su "Cambia Password" .
3. Inserire l'ID Operatore (fare riferimento a 4.3: Aggiungere) e l'attuale password.
4. Inserire la password due volte (Attenzione che la password deve contenere per lo meno 6 caratteri)
5. Confermare facendo clic su "OK".

5 Modificare

Database, Progetto
Domicilio
Persona di Contatto
Dispositivo
Tipo di Contatto
Tipo di Dispositivo
Stato del Dispositivo
Stato del Servizio
Info Assistito
Azione
Motivo di Chiamata

Il menu "Modificare" è utilizzato per Creare e Modificare tutti i dati e tutte le informazioni sugli assistiti che sono collegati allo specifico call desk CMS 4000.

5.1 Database, Progetto



Nota: Questa voce del menu è visualizzata solo sui terminali che hanno accesso a database esterni così come al proprio (fare riferimento a 2.3 e 3.1.). Se si ha accesso solo al proprio database, questa voce del menu non sarà visualizzata sul proprio sistema. La sotto-sezione quindi non sarà rilevante in questo caso.

Utilizzando il menu "Modifica Database, Progetto" selezionare il database che si intende utilizzare per lavorare. Procedere come segue:

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Database, Progetto".
Si aprirà la finestra " Modifica Database, Progetto".
3. Fare clic sul database sul quale si intende lavorare
4. Confermare facendo clic su "OK".

Il database è stato selezionato. Il nome dell'installazione del database selezionato sarà visualizzato a livello della barra del titolo del Database CMS 4000. Se si è selezionato il proprio database, nella barra del titolo non sarà visualizzato il nome di nessuna installazione.

E' possibile cominciare a lavorare sul database selezionato. Da notare i seguenti punti:

Attività ("Editing") sul proprio database

Si avrà accesso a tutte le funzioni di Editing descritte nel presente manuale. Le sole limitazioni a questa funzione sono quelle risultanti dal livello di accesso dell'Operatore:

Livello 1

Letture dei dati

Letture dei dati e dello storico dell'assistito.

Livello 2

Letture e scrittura dei dati

Come Livello 1, più autorizzazione ad inserire (creare) dati relativi agli assistiti, creare liste e cambiare lo stato della chiamata "selezionata" nello storico.

Livello 3

Elaborazione ulteriori dati sullo storico

Come Livello 2, più autorizzazione per modificare ("elaborare") lo storico.

Livello 4

Manager

Come livello 3, più autorizzazione a cancellare dati dello storico, a procedere alla configurazione del sistema ed a creare Operatori.

Editing (modifica) sui database esistenti

Per il periodo di tempo durante il quale è selezionato un database esterno, il proprio livello Operatore è impostato sul Livello 1: in altre parole, è solo possibile leggere i dati e lo storico dell'assistito. Non si è autorizzati quindi a creare liste. Questo perché il proprietario del database esterno (desk diurno) è responsabile del suo contenuto.



Nota: Quando si procede al log off o si passano le consegne ad un altro Operatore, sarà automaticamente rifelezionato lo specifico database del terminale.

Crea

Questa funzione viene utilizzata per creare l'assistito la prima volta.

Cancella

Questa funzione viene utilizzata per cancellare tutti i dati relativi all'assistito

Cerca

Questa funzione aiuta gli utenti a localizzare un assistito nel database più velocemente.

La procedura

La procedura per lavorare ("Modificare") su ognuna delle finestre segue sempre gli stessi principi. Gli esempi allegati in seguito descrivono la procedura per creare un domicilio.

Creazione di un numero di ID, un indirizzo ed un dispositivo di domicilio

1. Fare clic su "Modificare/Domicilio".
Si aprirà la finestra "Modifica Domicilio".
2. Fare clic su "Crea".
Si aprirà la finestra "Creare Domicilio".
3. Inserire l'ID del Domicilio (fino ad un massimo di 12 caratteri) ed utilizzare la funzione "Suggerimento" per il prossimo numero ID libero da assegnare automaticamente. Confermare facendo clic su "OK". Se fosse selezionato un ID a livello della finestra "Modifica Domicilio", sarà utilizzato come ID di avvio per la funzione "Suggerimento".
Si aprirà la finestra "Modifica Domicilio: ID".
4. Inserire l'indirizzo ed il numero di telefono.



Nota:

E' possibile inserire ad esempio "Quinto Piano" o l'interno o un numero di camera a livello del campo Palazzo.

Il nome del modello specifico dell'apparecchiatura (Lifeline 4000, Lifeline 400, etc.) potrà essere selezionato utilizzando il menu a tendina. (Fare riferimento alla Sezione 1: Prima di cominciare)

5. Per salvare, fare clic su "OK".



Nota: Dovrà essere assegnato e programmato un ID di dispositivo specifico per ogni dispositivo. La programmazione dei numeri di ID per le unità domestiche è descritta nel manuale utente per il CMS 4000

Assegnazione di un dispositivo ad una destinazione

E' possibile assegnare fino ad un massimo di sei apparecchiature ad una destinazione.

1. Fare clic su "Dispositivo" nella finestra "Modifica Domicilio: ID". Sarà aperta la finestra "Dispositivo Assegnato, Ubicazione: ID".
2. Fare clic su "Assegna". Sarà aperta la finestra "Assegna Dispositivo". Saranno visualizzate tutte le apparecchiature non assegnate ad una destinazione.
3. Sarà necessario procedere in maniera diversa a seconda che il dispositivo richiesto sia già stato creato o meno:
Apparecchiatura già creata:
 - a) Fare doppio clic sul dispositivo richiesto.Apparecchiatura non creata:
 - b) Fare clic su "Crea". Sarà aperta la finestra "Crea Dispositivo".
 - c) Inserire il tipo di apparecchiatura, il suo stato, il numero di serie, le date 1-3 dell'apparecchiatura (fare riferimento anche a pagina 54).
 - d) Confermare facendo clic su "OK"
Aggiungere una nota per l'apparecchiatura se necessario.
 - e) Fare clic su "OK".

Ora il dispositivo sarà stato assegnato e comparirà sulla finestra "Dispositivo Assegnato, Ubicazione: ID".

4. Fare clic su "OK" per tornare alla finestra "Modifica Domicilio: ID".



Nota: I dispositivi assegnati a tutti gli assistiti presso la locazione saranno elencati nella finestra "Dispositivo Assegnato, Ubicazione: ID". Per le apparecchiature che sono state assegnate ad un assistito, dovrà anche essere compilata la colonna "Assistito".

Introduzione dei nomi degli assistiti

Ad ogni indirizzo e ad ogni ID domicilio potranno essere assegnati un massimo di quattro nomi. (Se si intendono modificare nomi già inseriti nel sistema, utilizzare la funzione "Edit")

-
1. Fare doppio clic sull'indirizzo richiesto sulla finestra "Modifica Domicilio".
Sarà aperta la finestra "Modifica Domicilio: ID" .
 2. Fare clic su "Crea".
Sarà aperta la finestra "Crea Assistito: ID".
 3. Inserire il nome ed il cognome. Per farlo, fare clic sui campi di inserimento corrispondenti. Una linea lampeggiante nera mostra dove inserire i nomi. Ora inserire i nomi rilevanti. Sarà necessario inserire la data di nascita nel formato di data corretto ad esempio 18/04/1917. (Nel caso di problemi nell'inserimento della data, controllare il formato di data impostato sul Pannello di Controllo di Windows. L'anno dovrà essere inserito con formato a quattro cifre.)
 4. Per salvare fare clic su "OK".
Sarà aperta la finestra "Modifica Domicilio: ID". Il nome sarà visualizzato a livello della tabella "Assistito".

La finestra "Crea Assistito: ID"

Una volta inseriti i dati di base, quali il nome e la data di nascita, sarà disponibile l'opzione di associazione di ulteriori dettagli ai dati dell'assistito. Potrebbe essere un breve testo che può essere utilizzato per precisare informazioni specifiche e veloci per casi di emergenza:

Contatti o tipi di contatto:	Medico, vicini, assistente sociale, ecc.
Parole chiave (info):	Farmaci, cuore.
Note:	Per le proprie note personali sull'assistito
Equipaggiamento:	Sedia a rotelle, Bastone, ecc.
Assistenza:	Livello di assistenza richiesta.

Assegnazione dei contatti ad un assistito



Nota:

Dovranno già essere stati creati i nomi degli assistiti.

1. Fare doppio clic sull'indirizzo richiesto dell'assistito nella finestra "Modifica Domicilio"
Sarà aperta la finestra "Modifica Domicilio: ID"

-
2. Fare doppio clic sul nome specifico dell'assistito.
Sarà aperta la finestra "Modifica Assistito: ID".
 3. Fare clic sul campo "Assegna" nell'area "Persona di Contatto".
Sarà visualizzata la lista dei contatti
 4. Sarà necessario procedere in maniera diversa a seconda che il contatto richiesto sia già stato creato o meno:
Contatto già creato:
 - a) Fare doppio clic sul contatto richiesto
(E' possibile modificare i dettagli di un contatto già assegnato ad un assistito facendo clic su "Dettagli".)Contatto non ancora creato:
 - a) Fare clic su "Crea".
Sarà aperta la finestra "Crea Persona di Contatto".
 - b) Inserire il nome, numero di telefono, dettagli relativi all'indirizzo ed al tipo per il contatto (fare anche riferimento a pagina 51).
 - c) Confermare facendo clic su "OK".
 - d) Aggiungere una nota relativa al contatto se necessario.
 - e) Fare clic su "OK + assegna".
Il contatto sarà ora assegnato all'assistito.



Nota: Potranno essere assegnati un massimo di 6 contatti ad ogni assistito.

Sarà anche possibile impostare l'ordine di priorità tra i contatti di un assistito (priorità a livello di chiamate telefoniche):

1. Selezionare il contatto facendo clic sulla linea adeguata.
2. Fare clic sulle frecce a destra della finestra per spostare la persona in alto o in basso alla lista

Associazione di parole chiave ad un assistito

Le "parole chiave" sono parole speciali che possono essere visualizzate subito nel corso di una chiamata per avvertire l'operatore di un'informazione importante. La parola "cuore" può ad esempio essere utilizzata come parola chiave.

Sulla finestra "Modifica Assistito: ID" è possibile assegnare ad ogni assistito fino ad un massimo di cinque parole chiave diverse.

1. Inserire le parole chiave rilevanti utilizzando il menu a tendina (Fare clic sulla freccia, selezionare la parola, fare clic ed i dati inseriti saranno salvati.)

E' disponibile anche l'opzione di collegare un testo alle parole chiave. Per farlo, fare clic sulla funzione "Testo..." nella finestra "Modifica Assistito: ID" ed inserire il testo richiesto.

Sarà possibile accedere immediatamente a questa informazione sotto forma di testo mentre si procede all'editing delle chiamate facendo clic sulle parole chiave visualizzate.

Assegnazione di un dispositivo ad un assistito

E' possibile assegnare fino ad un massimo di 6 dispositivi ad un assistito.

1. Fare doppio clic sull'indirizzo del domicilio scelto nella finestra "Modifica Domicilio".
Sarà aperta la finestra "Modifica Domicilio: ID".
2. Fare doppio clic sul nome specifico dell'assistito.
Sarà aperta la finestra "Modifica Assistito: ID".
3. Fare clic su "Dispositivo".
Sarà aperta la finestra "Assegnato, Assistito: ID".
4. Fare su clic "Assegna".
Si aprirà la finestra "Assegna Dispositivo": Saranno visualizzate tutti i dispositivi non assegnati ad un assistito.
5. Sarà necessario procedere in maniera diversa a seconda che il dispositivo richiesto sia già stata creato o meno:
Dispositivo già creato:
 - a) Fare doppio clic sul dispositivo prescelto.Dispositivo non ancora creato:
 - a) Fare clic su "Crea".
Si aprirà la finestra "Crea Dispositivo".
 - b) Inserire il tipo di dispositivo, lo stato, il numero di serie e le date 1-3 del dispositivo.
 - c) Confermare facendo clic su "OK".
 - d) Aggiungere una nota relativa al dispositivo se necessario.
 - e) Fare clic su "OK + assegna".

Il dispositivo ora è stato assegnato e compare nella finestra "Assegnato, Assistito: ID"

6. Fare clic su "OK" per tornare alla finestra "Modifica Domicilio: ID".



Nota: Il dispositivo assegnato ad un assistito sarà elencato nella finestra "Dispositivo Assegnato, Ubicazione: ID". In questo caso dovrà anche essere compilata la colonna "Assistito". Sarà quindi possibile identificare immediatamente tutte le apparecchiature assegnate (indipendentemente dal tipo di assegnazione prevista).

Inserimento dei dettagli sul servizio all'assistito

Utilizzando la finestra "Servizio", sarà possibile inserire fattori quali il livello di assistenza richiesto dall'assistito.

1. Fare doppio clic sull'indirizzo dell'assistito richiesto nella finestra "Modifica Domicilio".
Si aprirà la finestra "Modifica Domicilio: ID".
2. Fare doppio clic sul nome specifico dell'assistito.
Si aprirà la finestra "Modifica Assistito: ID".
3. Fare clic su "Servizio".
Si aprirà la finestra "Assistenza Tecnica".
4. Inserire lo specifico stato dell'assistenza utilizzando il menu a tendina. (Fare clic sulla freccia, selezionare la parola, fare clic e la parola sarà inserita.)
5. Nei campi "da...a" inserire il periodo in cui l'assistito può contare su questo stato dell'assistenza. Prestare la massima attenzione affinché sia utilizzato il corretto formato della data (con l'anno precisato in quattro cifre) quando si inserisce la data. Se non si vuole limitare il periodo di tempo di concessione dello stato dell'assistenza, lasciare il campo "da...a" vuoto. Lo stato dell'assistenza sarà poi considerato permanente dal sistema.
6. Fare clic su "OK" per tornare alla finestra "Modifica Assistito ID".



Nota: Se i contatti richiesti, i tipi di contatto, le parole chiave, l'apparecchiatura e lo stato dell'assistenza non fossero presenti nella lista, sarà necessario crearli. Per farlo, fare riferimento ai paragrafi "Persona di Contatto", "Tipo di Contatto", "Dispositivo", "Info Assistito", o "Stato del Servizio" a seconda dei casi.

Visualizzazione dello storico per una ubicazione

Se si sono già ricevute chiamate da un dispositivo residenziale, sarà possibile visualizzare e se necessario lavorare ("Salvare Modifiche") sullo storico:

1. Fare clic su "Storico" nella finestra "Modifica Domicilio: ID".
Sarà visualizzata lo storico del Domicilio.

Saranno elencate le 150 voci recentemente inserite per questo ID. In questo caso sarà possibile cambiare lo stato di chiamata "selezionato" e recuperare le note facendo clic su "Sì".

Ricerca del Domicilio dell'Assistito

La funzione "Cerca" aiuta gli utenti a localizzare assistiti elencati nel sistema più velocemente per le funzioni "Cancella" e "Edit".

1. Fare clic sul pulsante "Cerca" nella finestra "Modifica Domicilio".
2. Inserire i criteri da utilizzare per cercare gli assistiti.
CAP: Inserire il codice postale.
Ad esempio: Il criterio di ricerca "40*" corrisponde all'area il cui codice postale comincia con "40".
Tel. 1: Il sistema cercherà il primo ed il secondo numero di telefono.
Stato da... a... Il sistema cercherà tutti gli assistiti il cui periodo di assistenza rientri interamente nel periodo inserito in questi campi. Se il periodo di assistenza di un assistito comincia prima o finisce dopo rispetto al periodo inserito, le sue specifiche non saranno recuperate nel corso della ricerca. Il sistema tuttavia cercherà quegli assistiti il cui periodo di assistenza non è limitato (assistenza "permanente").



Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **M**atthews, **M**iller e **M**organ.

3. Fare clic su "OK".
Saranno visualizzati tutti gli assistiti che si adattino ai criteri di ricerca inseriti.



Nota: Se il tipo di contatto richiesto non fosse disponibile sul menu a tendina, prima di tutto bisognerà crearlo. Per farlo, uscire dalla finestra "Modifica Persona di Contatto" e fare riferimento a 5.6: Tipo di Contatto.

Ricerca di contatti

La funzione "Cerca" aiuta gli utenti a localizzare i contatti elencati nel sistema il più velocemente possibile per utilizzare poi le funzioni "Cancella" o "Edit".

1. Fare clic su "Cerca" nella finestra "Modifica Persona di Contatto".

2. Inserire i criteri da utilizzare per la ricerca dei contatti.

CAP: Inserire la parte numerica del codice di avviamento postale.

Esempio: Il criterio di ricerca " 48*" corrisponde all'area di codice di avviamento postale che comincia con le cifre "48".

Tel. 1: Il sistema cercherà il primo ed il secondo numero di telefono. Se si cercassero solo contatti non assegnati, controllare la casella accanto a "Solo Persone di Contatto non assegnate".



Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio

Matthews, Miller e Morgan.

3. Fare clic su "OK".

Saranno visualizzati tutti i contatti che si conformano ai criteri di selezione.

5.4 Dispositivo

Il menu "Modificare/Dispositivo" include le opzioni di gestione dei dispositivi. Dovranno essere inseriti il tipo di dispositivo, lo stato, il numero di serie e le tre date (acquisto, installazione e successiva assistenza, ad esempio).

Le categorie di date possono essere impostate a livello del menu "Sistema/Configurazione" (fare riferimento alla Sezione 3).

○ Fare clic su "Modificare".

○ Fare clic su "Dispositivo"

Creazione del tipo di dispositivo, del suo stato, del numero di serie e delle date 1-3

1. Fare clic su "Crea".
Si aprirà la finestra "Crea Dispositivo" .
2. Inserire il tipo di dispositivo utilizzando il menu a tendina.
3. Inserire lo stato del dispositivo utilizzando il menu a tendina.
4. Inserire il numero di serie utilizzando la tastiera.
Il sistema controlla per verificare che sia utilizzato solo un particolare numero di serie una sola volta per ogni tipo di dispositivo.
5. Inserire le date 1 – 3 utilizzando la tastiera. Utilizzare il formato di data corretta, ad esempio 4.19.2005. (inserire l'anno nel formato a quattro cifre). Se si intende inserire la data di oggi, fare clic su "oggi" mentre il cursore si trova sul campo di inserimento richiesto.
6. Confermare facendo clic su "OK".
7. Volendo è possibile aggiungere una nota relativa all'apparecchiatura.
Per farlo, fare clic su "Nota".
Sarà aperta la finestra "Note Dispositivo".
8. Digitare il testo richiesto. Confermare facendo clic su "OK".
Scomparirà la finestra "Note Dispositivo" e sarà riaperta la finestra "Modifica Dispositivo".
9. Fare clic su "OK" per salvare i dati relativi all'apparecchiatura

Visualizzazione dei dettagli di assegnazione per quella data apparecchiatura

Ogni dispositivo potrà essere assegnato ad una domicilio o ad un assistito. Per maggiori dettagli su come assegnare un dispositivo, fare riferimento a 5.3: Domicilio. Si tratta della procedura seguita per visualizzare i dati relativi all'assegnazione del dispositivo.

1. Nella finestra "Modifica Dispositivo", fare clic sulla riga dell'apparecchiatura di cui si intendono vedere i dettagli relativi all'assegnazione.
La riga è visualizzata in viola.
2. Fare clic sul pulsante "Assegnato".
Sarà visualizzata la finestra che mostra l'assistito a cui è stato assegnato il dispositivo o il domicilio assegnato.

3. Per tornare alla finestra "Modifica Dispositivo" fare clic su "Ok".



Nota: In alternativa è possibile fare doppio clic sulla colonna "Assegnato" con il mouse. Il domicilio assegnato o l'assistito saranno visualizzati immediatamente. Fare doppio clic su un'altra parte della riga per aprire la finestra "Modifica Dispositivo".

Ricerca del dispositivo

La funzione "Cerca" aiuta gli utenti a localizzare il dispositivo elencato nel sistema più velocemente per poi implementare le funzioni "Cancella" o "Edit".

1. Fare clic su "Cerca" sulla finestra "Modifica Dispositivo".

Inserire i criteri utilizzati per la ricerca del dispositivo. Se si stanno cercando i dispositivi non assegnati, spuntare la casella accanto a "Solo Dispositivi non assegnati".

2. Fare clic su "OK".
Saranno visualizzate tutte le apparecchiature che rispondono ai criteri della ricerca.

5.5 Tipo di Contatto

Il menu "Tipo di Contatto" viene utilizzato per creare e modificare la lista dei tipi di contatti (amico, dottore, vicino, assistente sociale, ecc.). Le funzioni di editing sono: Crea e Cancella.

Creazione di un tipo di contatto per la lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Tipo di Contatto".
Sarà aperta la finestra "Modifica Tipo di Contatto".
3. Inserire il tipo di contatto adeguato.
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione di un tipo di contatto dalla lista

1. Fare clic su "Modificare" .
2. Fare clic su "Tipo di Contatto".
Sarà aperta la finestra "Modifica Tipo di Contatto".
3. Fare clic sul tipo di contatto da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".
5. Fare clic su "OK".

5.6 Tipi di apparecchiature

Nel menu "Modificare/Tipo di Dispositivo", possono essere inseriti diversi tipi di dispositivi. I nomi dei dispositivi domestici sono automaticamente posizionati tra parentesi e non potranno essere cancellati (né tanto meno potranno essere creati nuovi dispositivi domestici perché il tipo di dispositivo domestico ha implicazione speciali quando si tratta di gestire una chiamata). Tra i tipi di apparecchiature che possono essere create è possibile includere: sedia a rotelle, supporto per la deambulazione, ecc.

Creazione di un tipo di apparecchiatura dalla lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Tipo di Dispositivo".
Sarà aperta la finestra "Modifica Tipo di Dispositivo".
3. Inserire il nuovo tipo di apparecchiatura.
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione del tipo di apparecchiatura dalla lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Tipo di Dispositivo".
Sarà aperta la finestra "Modifica Tipo di Dispositivo"
3. Fare clic sul tipo di apparecchiatura da cancellare (i nomi dei dispositivi domestici supportati saranno automaticamente chiusi tra parentesi e non potranno essere cancellati.)

-
4. Fare clic su "Cancella".
 5. Fare clic su "OK".

5.7 Stato del dispositivo

A livello del menu "Modificare/Stato del Dispositivo" potranno essere inseriti quattro diversi tipi di stato per i dispositivi. Lo stato del dispositivo ad esempio si riferisce alla condizione ed alla locazione di un dispositivo. Ad esempio, presso assistito, in deposito, in riparazione.

Creazione di uno stato del dispositivo per la lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Stato del Dispositivo".
Sarà aperta la finestra "Modifica Stato del Dispositivo".
3. Inserire il nuovo tipo di stato del dispositivo
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione dello stato dell'apparecchiatura dalla lista

1. Fare clic su "Modificare" .
2. Fare clic su "Stato del Dispositivo" .
Sarà aperta la finestra "Modifica Stato del Dispositivo".
3. Fare clic sul tipo di stato del dispositivo da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".
5. Fare clic su "OK".

5.8 Stato del Servizio

Sul menu "Modificare/Stato del Servizio" è possibile inserire diversi stati. Lo stato del servizio si riferisce ad esempio al livello di assistenza richiesto da un assistito.

Creazione di un tipo di stato del servizio

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Stato del Servizio".
Si aprirà la finestra "Modifica Stato del Servizio".
3. Inserire il tipo di stato del servizio adeguato.
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellare un tipo di stato del servizio dalla lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Stato del Servizio".
Si aprirà la finestra "Modificare Stato del Servizio".
3. Fare clic sullo stato del servizio da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".
5. Fare clic su "OK".

5.9 Info assistito

Il menu "Modificare/Info Assistito" viene utilizzato per modificare la lista di parole chiave (farmaci, cuore, ecc.). Funzioni di editing: Crea e Cancella.

Creazione di parole chiave per la lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Info Assistito".
Si aprirà la finestra "Modifica Info Assistito".
3. Inserire il nuovo tipo di parola chiave da associare agli assistiti
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione di una parola chiave dalla lista

1. Fare clic su "Modificare" .
2. Fare clic su "Info Assistito".
Si aprirà la finestra "Modifica Info Assistito".
3. Fare clic sul tipo di parola chiave da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".
5. Fare clic su "OK".

5.10 Azione (dopo una chiamata)

Il menu "Modificare/Azione" è utilizzato per creare e modificare la lista di azioni disponibili nella finestra "Gestione Chiamata" ("Informato Medico", "Nessuna Azione", etc.). Le funzioni di editing sono: Crea e Cancella.

Creazione di un'azione per la lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Azioni" .
Si aprirà al finestra "Modifica Azioni".
3. Inserire il tipo di azione.
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione di un'azione dalla lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Azioni" .
Si aprirà la finestra "Modifica azioni".
3. Fare clic sull'azione da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".

-
5. Fare clic su "OK".

5.11 Motivo di Chiamata

Il menu "Modificare/Motivo di Chiamata" è utilizzato per creare e modificare la lista di motivi per le chiamate disponibile nella finestra "Gestione Chiamata" (ad esempio: chiamata di emergenza, conversazione, rilevatore di fumo).

Creazione di un motivo di chiamata per la lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Motivo di Chiamata".
Si aprirà al finestra "Modifica Motivi di Chiamata".
3. Inserire il tipo motivo di chiamata
4. Fare clic su "Crea".
5. Fare clic su "OK".

Cancellazione di un motivo di chiamata dalla lista

1. Fare clic su "Modificare".
2. Fare clic su "Motivo di Chiamata".
Si aprirà la finestra "Modifica Motivi di Chiamata".
3. Fare clic sul motivo di chiamata da cancellare.
4. Fare clic su "Cancella".
5. Fare clic su "OK".

5.12 Note

In certi punti nell'utilizzo del programma, è possibile salvare informazioni aggiuntive nella finestra "Note". Tali informazioni non hanno effetto alcuno sull'attività del programma e intendono semplicemente fornire informazioni aggiuntive.

5.13 Display / Totale:

Indipendentemente dalla lista visualizzata (modifica Domicilio, Modifica Persona di Contatto, Modifica Dispositivo...) quando viene utilizzato il programma, in alto a sinistra nella relativa finestra saranno visualizzati "Display" e "Totale:". "Totale:" specifica il numero totale di dati inseriti nella lista. "Display:" mostra quanti dati inseriti rispetto al totale sono attualmente visualizzati. Ci sono due motivi per cui potrebbero essere visualizzati meno dati inseriti rispetto ai dati disponibili:

- Si è limitata la ricerca a particolari dati inseriti utilizzando la funzione "Cerca".
- La lista totale è molto lunga. Il database mostra solo una sezione della lista totale.

Il numero massimo di dati inseriti nella lista per i diversi tipi di liste visualizzate è il seguente:

Operatori:	50
Strutture:	50
Domicili:	150
Contatti:	150
Dispositivi:	150
Storico:	250
ID Storico visualizzato nel corso della gestione della chiamata:	150

Con le liste "Domicilio", "Persona di Contatto", "Storico" e "Dispositivo" è possibile visualizzare i successivi dati inseriti nella lista totale facendo clic su "Successivo". La barra del titolo della finestra fornisce i dettagli dei dati inseriti nella lista in quel momento visualizzati (ad esempio "Storico: 1 – 250, 251 – 500, 501 – 750").

La lista totale potrà essere ridotta utilizzando la funzione "Cerca" ed inserendo gli appropriati criteri di ricerca.

6 Storico

Elenco
Ultime Chiamate
Importare
Cancellare

6.1 Elenco

Utilizzando il menu "Storico/Elenco" potranno essere visualizzati i seguenti risultati in formato tabellare:

- Tutte le chiamate in entrata con data, ora della chiamata, ID dell'assistito, codice di chiamata, motivo della chiamata, azioni intraprese e ID Operatore (solo per le chiamate dagli assistiti dell'Operatore. Se la chiamata è stata gestita da un altro desk, sarà visualizzato il nome dell'installazione del desk subito dopo l'ID Operatore).
- Inizio/Conclusione della chiamata gestita (nel proprio database o in un database esterno).
- Tempi di Log on (Registrazione) e log off (uscita) degli operatori (per il proprio desk/database).
- Cancellazioni e cambiamento degli ID domicilio (per il proprio database).
- Allarmi tecnici

In corrispondenza delle righe in cui viene elencata la registrazione o l'uscita dal sistema all'inizio ed alla fine della gestione della chiamata, il campo "Azione" mostra il nome del Progetto (Database).

Se la chiamata fosse "selezionata" dall'Operatore, il numero sarà evidenziato come segue: "**! N.!**"



Importante! La data e l'ora ricavati dal CMS 4000 sono importanti per lo storico – Oltre all'orario dal CMS 4000 viene salvata anche l'ora del PC

(l'orario del PC può essere molto preciso se il computer è dotato di un ricevitore radio). Questa ora è riportata tra parentesi dopo l'ora CMS 4000.

Se necessario è possibile modificare la larghezza delle colonne utilizzando il mouse. Per farlo, posizionare il cursore sulla linea del titolo nel punto in cui due colonne si incontrano, in modo che il cursore diventi una doppia freccia. Ora tenendo premuto il tasto sinistro del mouse spostare il cursore a sinistra o a destra.

E' possibile visualizzare i dettagli delle chiamate registrate o i dati degli assistiti, modificare ("Edit") i dati inseriti o cercare dettagli specifici di una chiamata.

Visualizzazione dei dati di uno storico

1. Fare clic sui dati inseriti richiesti in modo che siano visualizzati colorati e fare clic su "Dettagli". In alternativa sarà possibile fare doppio clic sui dati inseriti interessati (ma **non** sull'"ID" del campo). Sarà aperta la finestra "Dettagli, ID" .



Nota: Dati inseriti particolarmente importanti potranno essere ad esempio il nome dell'assistito che ha fatto la chiamata nei casi in cui più di un assistito abbia accesso allo stesso dispositivo.

Modifica dei dati inseriti nello storico

Può essere effettuato dagli Operatori con livello di accesso 3 o superiore (fare riferimento a 4.3).

Quando si correggono gli errori, è possibile modificare i motivi di una chiamata, l'azione e le note. L'ID dell'Operatore che procede ai cambiamenti è registrata nello storico al momento in cui sono introdotti i cambiamenti. La data e l'ora dei cambiamenti sono evidenziati nella colonna "Corretto".

Di seguito si riporta la procedura da seguire per modificare i dati inseriti:

1. Fare clic sui dati inseriti da modificare in modo che siano evidenziati a colori e fare clic su "Dettagli". In alternativa fare doppio clic sui dati inseriti da modificare. Sarà aperta la finestra "Dettagli, ID".
2. E' possibile modificare il motivo della chiamata e l'azione adottata utilizzando il menu a tendina. Le note possono essere modificate utilizzando la tastiera.

-
3. Confermare facendo clic su "OK".

Modifica dello stato "Selezionata" della chiamata

Può essere effettuata solo dagli Operatori, con livello di accesso 2 o superiore (fare riferimento a 4.3).

E' possibile attivare o disattivare lo stato "Seleziona Chiamata" di una chiamata con riferimento ai dati inseriti a livello dello storico. Per esempio da quando è stata ricevuta la chiamata, si sono adottate tutte le misure del caso per risolvere il problema ed ora si intende disattivare il marker accanto alla chiamata.



Nota: Questa funzione sarà disponibile solo per dati inseriti dall'Operatore dal proprio desk. Per cui non potrà essere né importata né esportata (importante per le situazioni di desk notturni/diurni).

1. Fare clic sulla riga che mostra la chiamata in modo che possa essere visualizzata a colori.
2. Fare clic su "Seleziona Chiamata". Se questa voce fosse spuntata, allora la chiamata sarà selezionata. Se non fosse spuntata, la chiamata non sarà selezionata.
3. Per salvare i cambiamenti, fare clic su "Salvare Modifiche".

Lo stato della chiamata selezionata potrà essere modificato sulla finestra "Dettagli, ID" che è visualizzata quando si fa doppio clic su un dato inserito nello storico.



Nota: La modifica dello stato "selezionata" di una chiamata non ha effetto sul campo "Corretto" o sul campo "ID Operatore" – diversamente da quanto accade se si procede ad altre modifiche allo storico della chiamata.

Ricerca di particolari dati inseriti

E' possibile effettuare ricerche in base ai seguenti criteri:

- Tutto: ricerca di tutti i dati inseriti.
- Domicilio: Ricerca di chiamate dal dispositivo residenziale e per cambiamenti degli ID Domicilio

-
- Altro: Ricerca dei tempi di inizio e di fine della gestione di una chiamata e tempi di log on e off di un Operatore.

E' possibile effettuare più di una ricerca dettagliata in base ai seguenti criteri: Data, ID Operatore, Centrale Operativa, ID-Term.Utente, Motivo di Ch., Azione e tipo di chiamata.

1. Fare clic su "Cerca".
2. Selezionare "Domicilio", "Altro", o "Tutto" facendo clic sul campo accanto ad una di queste voci.
3. Utilizzare la tastiera per inserire il periodo richiesto ("Data da...A...") o l'ID richiesto (ID Domicilio o ID Operatore). Utilizzare il menu a tendina o la tastiera per selezionare il motivo della chiamata, l'azione o il codice chiamata



Nota: gli "ID Domicilio/Dispositivo" non sono considerati dal sistema per ricerche che utilizzano le opzioni "Tutto" o "Altro".

4. Se ci cercano solo le chiamate selezionate (! N. !), spuntare la casella accanto a "Solo Chiamate 'Selezionate'".
5. Se si intendono ottenere i risultati elencati in ordine inverso, cioè con i dati inseriti più di recente in alto, spuntare la casella accanto a "Cambiare l'ordine".
6. Confermare facendo clic su "Ok".
Tutti i dati inseriti che rispondono ai criteri di ricerca inseriti saranno visualizzati.

Visualizzazione dei dati dell'Assistito a partire dalle chiamate

Per visualizzare i dati dell'assistito associato con una data chiamata procedere come segue:

- Fare clic sulla riga specifica dello storico in modo che sia visualizzata a colori. Successivamente fare clic su "Assistito".
- In alternativa è possibile fare doppio clic sul campo "ID" per la chiamata richiesta. (Facendo doppio clic su un altro punto della riga si aprirà la finestra "Dettagli ID".)

Si aprirà la finestra "Modifica Domicilio: ID". Se si vogliono anche visualizzare altri dispositivi, sarà possibile modificare il criterio di ricerca adeguato utilizzando la funzione "Cerca".



Importante! Il sistema mostra sempre i dati più recenti per un dato ID. Notare che il rinominare di un ID non fa modificare il movimento degli assistiti, né provoca la sovrascrittura dei dati nello storico.

6.2 *Ultime chiamate*

E' possibile modificare rapidamente o stampare i dati sugli assistiti associati con le ultime 10 chiamate ed anche stampare il protocollo della chiamata.

Sono evidenti i seguenti vantaggi. I dati relativi agli assistiti possono essere elaborati più rapidamente seguendo le ultime chiamate gestite. Se l'Operatore ha dimenticato di stampare la chiamata mentre la gestisce, un Operatore di livello 1 potrà in questo caso procedere alla stampa.

1. Fare clic su "Storico".
2. Fare clic su "Ultime Chiamate".
Si aprirà la finestra "Ultima Chiamata".
3. E' possibile utilizzare il menu a tendina per visualizzare le ultime chiamate ricevute. La chiamata più recente è la chiamata visualizzata in alto alla lista.
4. Fare clic sulla chiamata rilevante.
5. Se si intende modificare i dati relativi agli assistiti, fare clic su "Apri Dati dell'Assistito".
Se si volesse procedere alla stampa fare clic su "Stampa Dati dell'Assistito".
Se si intende stampare il protocollo della chiamata fare clic "Stampa Protocollo di Chiamata".

Con "Apri Dati dell'Assistito", si aprirà la finestra "Modifica Domicilio: ID" .

6.3 *Importare*

Il menu "Storico/Importare" viene utilizzato solo dai desk che hanno temporaneamente trasferito i loro assistiti ad un altro desk (per esempio il desk notturno). Utilizzando questo menu, possono trasferire lo storico dal "desk notturno" al loro database. Il nome dell'installazione per il "desk

notturmo" sarà visualizzato immediatamente dopo l'ID Operatore a livello dei dati inseriti trasferiti.

Gli Operatori con Livello 3 di accesso o superiore ("Elaborazione Storico") potranno procedere alle attività di importazione.

1. Fare clic su "Storico".
2. Fare clic su "Importare".
3. Rispondere "Ok" quando viene chiesto, "Sicuro?"

Il file export (che contiene lo storico del desk notturno) sarà importato nello specifico database (riferimento 2.3).

Sarà visualizzata anche la domanda di sicurezza "Sei sicuro di voler cancellare il file importato?".

4. Se si è sicuri che i dati da cancellare non saranno più necessari, rispondere, "Ok".

6.4 Cancellare

E' disponibile l'opzione per cancellare i numeri dei dati inseriti nello storico per lasciare solo 50 voci.

1. Fare clic su "Storico"
2. Fare clic su "Cancellare"
3. Confermare facendo clic su "OK".
4. Se si è sicuri che non sono più necessari i dati da cancellare, rispondere, "Ok".

7 Elenco

Domicilio
Persona di Contatto
Dispositivo
Storico

Il menu "Elenco" permette di creare e stampare una serie di liste diverse per documentare i dati salvati nel sistema.

7.1 Elenco / Domicilio

Elenco Domicili

ID, da: 1
A: 999999999999
Dispositivo: *
CAP: *
Città: *
Via: *
Cognome: *
Data di Nascita (GG.MM.AAAA): * * *
Assistenza tecnica: *
Stato: *
Da: *
A: *

Riepilogativo per ID
 Riepilogativo per Nome
 Completo
 Persone di Contatto assegnate
 Persone di Contatto assegnate Assist.
 Dispositivo, Ubicazione
 Dispositivo, Assistito
 Chiamate modificate, Data

Da: *
A: *

Copia Quantità: 1

Stampa a Video

Stampa **Annulla**

Il menu "Elenco/Domicilio" permette di stampare i seguenti tipi di liste:

- Riepilogativo per ID
- Riepilogativo per Nome
- Completo
- Persone di Contatto assegnate

-
- Persone di Contatto assegnate Assist. (per assistito)
 - Dispositivo, Ubicazione (per ubicazione)
 - Dispositivo, Assistito (per assistito)
 - Chiamate Modificate, Data

"Riepilogativo per ID"

Per ogni serie di dati, questa funzione permette di stampare una lista che precisi i seguenti dettagli: numero ID per il dispositivo, indirizzo, numero di telefono, cognome, nome, data di nascita dell'assistito. La lista è ordinata per numero di ID.

"Riepilogativo per Nome"

Per ogni serie di dati, questa funzione permette di stampare una lista che precisi i seguenti dettagli: numero ID per il dispositivo indirizzo, numero di telefono, cognome, nome, data di nascita dell'assistito. La lista è ordinata per nome (prima il cognome e poi il nome).

"Completo"

Per ogni numero di ID questa funzione permette di stampare una lista che precisi i seguenti dettagli: indirizzo, numero di telefono, note sul domicilio, cognome, nome, data di nascita, stato dell'assistenza da ... a, info assistito (parole chiave e testo libero) e note sull'assistito.

"Persone di Contatto assegnate"

Per ogni ID Domicilio questa funzione permette di stampare una lista che precisi dettagli sui contatti assegnati con riferimento all'assistito interessato: contatto, tipo di contatto, indirizzo e numero di telefono. Tutti gli ID a cui non sono assegnati contatti non saranno stampati.

"Persone di Contatto assegnate, Assistito"

Per ogni ID Domicilio questa funzione permette di stampare i dettagli dei contatti con gli assistiti assegnati.

"Dispositivo, Ubicazione"

Per ogni ID Domicilio questa funzione permette di stampare una lista che precisi i seguenti dettagli del dispositivo assegnato per una ubicazione scelta: tipo di dispositivo, numero di serie, stato, date 1-3, note ed indirizzo.

"Dispositivo, Assistito"

Per ogni ID Domicilio questa funzione permette di stampare una lista che precisi i dettagli del dispositivo assegnato ad un assistito scelto: tipo di dispositivo, numero di serie, stato, date 1-3, note, assistito ed indirizzo.

"Chiamate modificate, Date"

Per ogni ID domicilio questa funzione permette di stampare la gestione delle chiamate nel periodo "da...a" inserito: chiamate concluse, gestite, linea, codici chiamata, motivo della chiamata, azione e note. Se disponibile: assistito e dati sulla ubicazione.

Stampa delle liste



Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **M**iami, **M**elbourne e **M**ilton.

1. Prima di tutto inserire il range di numero ID, quali da 1 a 100 (E' possibile visualizzare una panoramica di questi numeri ID nel menu "Modificare/Domicilio")
2. Se si volesse includere un particolare tipo di dispositivo, selezionare il tipo di dispositivo dal menu a tendina.
3. Se si volesse includere una particolare area con il codice di avviamento postale, inserire il codice di avviamento postale nel campo "Zip". Inserire la parte numerica del codice di avviamento postale. Ad esempio: " 40*" corrispondere all'area di codice postale che cominci con le cifre "40".
4. Se si volesse includere una particolare città (o diverse città che inizino con la stessa lettera) inserire la richiesta nel campo "Città".
5. Se si volessero includere solo i cognomi (o diversi cognomi che comincino con la stessa lettera), inserire la richiesta nel campo "Cognome".
6. Se si volessero includere assistiti con una particolare data di nascita, inserire la richiesta nel campo "Data di Nascita".
7. Se si volesse includere un particolare stato di assistenza, selezionare lo stato di assistenza utilizzando il menu a tendina.
8. Se si volesse includere un particolare periodo per uno stato di assistenza, inserire il periodo nel campo "da...A". Il sistema includerà tutti gli assistiti il cui periodo di assistenza rientri completamente nel periodo inserito in questi campi. Se un periodo di assistenza di un

assistito cominciasse o si concludesse successivamente al periodo che si è inserito, le sue specifiche non saranno incluse. Il sistema comunque includerà tutti gli assistiti il cui periodo di assistenza non è limitato (assistenza "permanente").

9. Selezionare il tipo di lista (Riepilogativa..., Completa, ecc) facendo clic sul tipo richiesto.
10. Inserire il numero di copie richiesto
11. Fare clic su "Stampa" per cominciare a stampare.

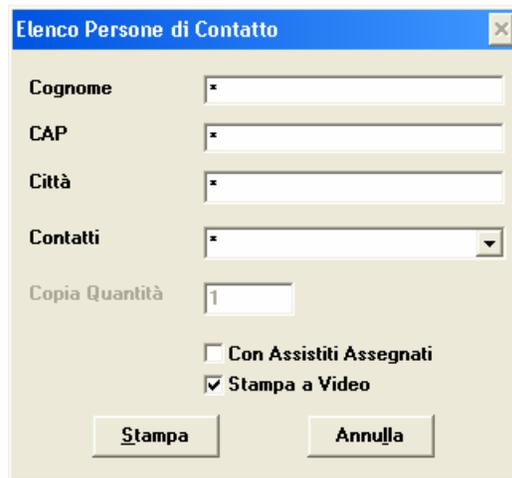
Esempio. Tutti gli assistiti di una data città

1. Inserire tutti gli ID.
2. Accanto a "Città", inserire il nome della città
3. Fare clic su "Stampa".

Esempio: Tutti gli assistiti di una particolare città che festeggiano oggi il compleanno:

1. Inserire tutti gli ID.
2. Accanto a "Città", inserire il nome della città
3. Accanto a "Data di Nascita", inserire la data di oggi senza precisare l'anno
4. Fare clic su "Stampa".

7.2 Elenco/Persona di Contatto



The screenshot shows a dialog box titled "Elenco Persone di Contatto". It has a blue title bar with a close button (X). The main area is light beige and contains several input fields and checkboxes. The fields are: "Cognome" (text input), "CAP" (text input), "Città" (text input), "Contatti" (dropdown menu), and "Copia Quantità" (text input with "1" entered). Below these are two checkboxes: "Con Assistiti Assegnati" (unchecked) and "Stampa a Video" (checked). At the bottom are two buttons: "Stampa" and "Annulla".

Il menu "Elenco/Persona di Contatto" permette di stampare l'elenco che precisi i seguenti dettagli su tutte le persone di contatto registrati nel sistema: nome, tipo di contatto, indirizzo, telefono e note. Sullo stesso elenco potranno anche essere stampati gli assistiti assegnati ai contatti

Stampa l'elenco dei contatti



Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **Miami**, **Melbourne** e **Milton**.

1. Fare su clic "Elenco".
2. Fare clic su "Persona di Contatto" .
Sarà aperta la finestra "Elenco Persone di Contatto".
3. Se si vogliono includere solo particolari cognomi (o diversi cognomi che iniziano con la stessa lettera), inserirlo nel campo "Cognome".
4. Se si volesse includere un'area con un certo codice di avviamento postale, inserire il codice di avviamento postale nel campo "CAP". Inserire la parte numerica del codice di avviamento postale. Ad esempio: " 40*" corrispondere all'area di codice postale che cominci con le cifre "40".

5. Se si volesse includere una particolare città (o diverse città che inizino con la stessa lettera) inserire la richiesta nel campo "Città".
6. Se si volesse includere solo un particolare tipo di contatto, selezionare il tipo utilizzando il menu a tendina.
7. Se si volessero includere gli assistiti assegnati nella stampa, spuntare la casella accanto a "Con Assistiti Assegnati".
8. Inserire il numero di copie richieste.
9. Fare clic su "Stampa".

7.3 Elenco/Dispositivo

Elenco Dispositivi

Tipo di Dispositivo [▼]
stato [▼]
Nr. di serie []
Cognome []
ID Domicilio, da [1]
A [999999999999]

Data 1 (Acquisto)
Da []
A []
Data 2 (Installazione)
Da []
A []
Data 3 (Prossimo Servizio)
Da []
A []
Copia Quantità [1]
 Stampa a Video

Tutti
 Dispositivo, Domicilio
 Dispositivo, Assistito
 Solo Dispositivi non assegnati

[Stampa] [Annulla]

Il menu "Elenco/Dispositivo" permette di stampare i seguenti tipi di elenchi:

- Dispositivo, Domicilio: questo elenco permette di stampare specifiche sui dispositivi a cui sono stati assegnati ID Domicilio.
- Dispositivo, Assistito: questo elenco permette di stampare i dispositivi a cui sono stati assegnati assistiti.
- Solo Dispositivi non assegnati: questo elenco stampa i dettagli sui dispositivi che non sono stati assegnati.

-
- o Tutti: questo elenco permette di stampare tutti i dettagli sui dispositivi.

I seguenti dettagli sono stampati in ogni caso: tipo di dispositivo, numero di serie, stato, date 1-3, note e dispositivi assegnati.

Stampa elenco dispositivi



Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **Matthews**, **Miller** e **Morgan**.

1. Fare clic su "Elenco" .
2. Fare clic su "Dispositivo" .
Si aprirà la finestra "Elenco Dispositivi".
3. Selezionare il tipo di elenco (tutti, Dispositivi, Domicilio, ecc) facendo clic sul tipo richiesto.
4. Se solo si volesse includere un certo tipo di dispositivo, selezionare il tipo di dispositivo utilizzando il menu a tendina.
5. Se solo si volesse includere un particolare stato del dispositivo, selezionare lo stato utilizzando il menu a tendina.
6. Solo per gli elenchi "Dispositivo, Domicilio": Inserire il range di ID Domicilio, quali da 1 a 100 (E' possibile visualizzare una panoramica degli ID Domicilio dal menu "Modificare/Domicilio".)

Solo per gli elenchi "Dispositivo, Assistito": se solo si volessero includere particolari cognomi (o diversi cognomi che inizino con la stessa lettera) inserirlo nel campo "Cognome".
7. Se si vogliono includere solo particolari periodi per data 1, data 2 o data 3, inserire i periodi richiesti nei campi "Da...A" .
8. Inserire il numero di copie richiesto
9. Fare clic su "Stampa" per cominciare a stampare.

7.4 Elenco /Storico

Elenco Storico

Data, da *

A *

ID Domicilio, da 1

A 999999999999

ID-Operatore, Centrale Operativa *

Motivo di Ch. *

Azione *

Dettagli Chiamata *

Codice di Ch. *

Copia Quantità 1

Tutto

Domicilio

Altro

Solo chiamate 'selezionate'

Ora PC

Stampa a Video

Stampa Annulla

Il menu "Elenco/Storico" permette di stampare i seguenti tipi di elenco:

- Tutto: stampa dettagli su tutti i tipi di eventi.
- Domicilio: questa funzione permette di stampare le chiamate da un dispositivo residenziale ed i cambiamenti a livello di ID Domicilio
- Altro: questa funzione permette di stampare le date di inizio e fine delle chiamate gestite ed i tempi di log on e log off degli operatori.
- "Solo chiamate 'selezionate'": questa funzione permette di stampare dettagli solo sulle chiamate "selezionate".
- "Ora PC": questa funzione permette di stampare anche l'ora del PC oltre quella proveniente dal CMS 4000, nell'elenco dello storico.

I seguenti dettagli sono stampati in ogni caso: data, ora, ID, motivo della chiamata, dettagli della chiamata, azione intrapresa, ID-Operatore, data modificata.

Stampa elenchi per documentazione

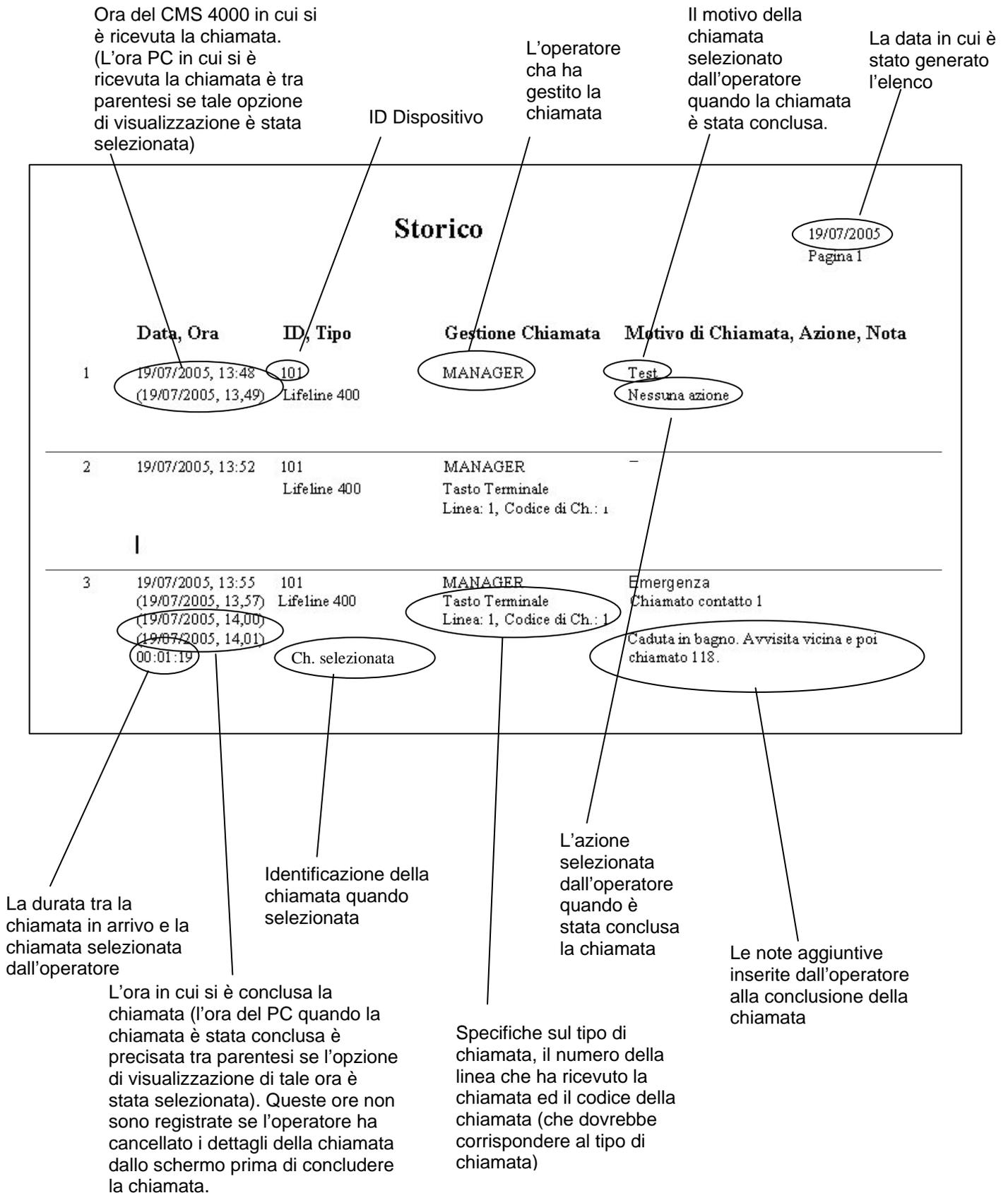


Nota: * è detto "carattere jolly" e rappresenta una combinazione di caratteri.

Ad esempio: * permetterà di visualizzare tutti i dati. **M*** permetterà di visualizzare tutti i dati che cominciano con la lettera **M**, ad esempio **M**iami, **M**elbourne e **M**ilton.

1. Fare clic su "Elenco"
2. Fare clic su "Storico"
Sarà aperta la finestra "Elenco Storico".
3. Selezionare il tipo di elenco (Domicilio, Tutto, ecc.) facendo clic sul tipo richiesto.
4. Se si volesse includere solo un particolare periodo nello storico, inserire il periodo nei campi "Data, da...A".
5. Solo per gli elenchi "ID Domicilio": inserire il range di ID Domicilio, quali da 1 a 100 (E' possibile visualizzare una panoramica di questi ID Domicilio dal menu "Modificare/Domicilio").
6. Se si volesse includere un particolare ID Operatore (o ID che comincino con una particolare lettera o lettere quali **A*** di **A**ndrew, **A**nita, **A**lex, ecc.) compilare la casella ID-Operatore.
7. Se si volesse includere un particolare motivo per la chiamata, selezionare questa funzione dal menu a tendina.
8. Se si volesse includere una particolare azione, selezionare questa funzione dal menu a tendina.
9. Se si volesse includere un particolare codice chiamata, selezionare questa funzione dal menu a tendina
10. Se con il tempo del CMS 4000 sulla stampa si volesse includere anche lo specifico tempo del PC, spuntare la casella accanto "Ora PC". (Questa funzione potrebbe essere utile se il PC presentasse un orologio radio perché in alcuni casi potrebbe fornire un lettura temporale più accurata rispetto al CMS 4000.)
11. Inserire il numero di copie richieste
12. Fare clic su "Stampa".

Questo esempio mostra gli ultimi tre dati inseriti a pagina 2 dell'elenco nello storico.



8

Gestione della chiamata

8.1 Si riceve una chiamata

Una chiamata in entrata viene identificata dal CMS 4000 da uno squillo e dalla visualizzazione contemporanea sul display. Il Database CMS 4000 apre automaticamente una finestra che mostra le informazioni sull'assistito. La finestra sarà visualizzata non appena si accetta la chiamata ossia non appena viene stabilito un collegamento audio con l'assistito (sulla barra titolo della finestra sarà visualizzato "Selezionato, Linea1..."). Per maggiori dettagli su come accettare la chiamata fare riferimento a 8.2.

La finestra visualizzata quando si riceve una chiamata da un domicilio è riportata alla pagina successiva.

Opzioni

A seconda di come lo specifico Database CMS 4000 è stato configurato (fare riferimento alla sezione 3), saranno disponibili le seguenti opzioni di visualizzazione:

- Il Database CMS 4000 potrà essere configurato in modo che le "Note Domicilio" (che precisino le indicazioni sulla strada, ad esempio) siano aperte automaticamente al ricevimento della chiamata.
- Il Database CMS 4000 potrà essere configurato in modo tale che non si apra finestra alcuna quando si riceve una chiamata da un apparecchio per chiamate Tunstall con codice di chiamata 8 (chiamata di prova periodica). Tale chiamata sarà gestita automaticamente e semplicemente registrata nello storico. In questo caso il motivo per la chiamata inserito nel sistema sarà il testo salvato nel corso del processo di configurazione per gestire le chiamate con codice di chiamata 8.



IMPORTANTE: Se queste chiamate sono gestite automaticamente dal sistema, sarà possibile analizzare le chiamate con l'aiuto dello storico.

Il Database CMS 4000 potrà essere configurato in modo tale che se fosse ricevuta una chiamata da un domicilio sarà aperta una finestra con tutti i dettagli relativi alla chiamata addirittura prima che la chiamata sia accettata ("Raised, line..." sarà visualizzato sulla barra del titolo della finestra). Altrimenti, la finestra sarà visualizzata dopo che la chiamata è stata accettata (Configurazione di default).



IMPORTANTE: Con queste configurazioni di default, qualsiasi chiamata non accettata sarà registrata nello storico come "non accettata".

Selezionato, Linea1: ID 123456 (Tasto Terminale, TT92)

Assistito							
Nome	D. di Nasc.	Nota	Info 1	Info 2	Info 3	Info 4	Info 5
Rossi, Mario		No					

Domicilio

Modello: Lifeline 400 Indirizzo: Piazza Unità 12
Bazzano (BO)

Tel. 1: 051832488

Tel. 2:

Persona di Contatto Stampa a Video

a	Tipo di Contatto	Nome	Nota	Telefono
1	Infermiera	Verdi, Anna	No	02123456789

La finestra mostra tutte le informazioni rilevanti per gestire una chiamata: nella barra del titolo della finestra è precisato l'ID dell'assistito così come le informazioni sul tipo di chiamata e qualsiasi altra informazione aggiuntiva che descrive come la chiamata sia stata attivata dall'unità chiamante.

Sono precisati tre campi che forniscono informazioni sull'assistito, il domicilio ed i contatti.

Assistito

Il campo "Assistito" contiene tutti i dati sull'assistito che chiama, tra cui il nome, la data di nascita, note ("si" o "no"), ed altre parole chiave.

Nella maggior parte dei casi per una data chiamata sarà elencato un particolare assistito. Potranno essere visualizzati fino ad un massimo di quattro nomi.

Visualizzazione delle note sull'assistito

1. Fare doppio clic su "Si".
Il Database CMS 4000 mostrerà le note sull'assistito

Recupero delle informazioni aggiuntive sulle info assistito

1. Fare doppio clic sulla info assistito interessata
Il Database CMS 4000 visualizzerà immediatamente il testo associato alla info.

Visualizzazione dello stato del servizio dell'assistito

1. Fare doppio clic sul nome dell'assistito.
Il Database CMS 4000 visualizzerà lo stato della chiamata dell'assistito

Domicilio

Nel campo "Domicilio" saranno fornite le seguenti informazioni:

- Dispositivo utilizzato per la chiamata (Lifeline 400 ecc.)
- Numero di telefono del dispositivo che ha effettuato la chiamata
- In taluni casi, un secondo numero di telefono
- Indirizzo



Note: Se nel Database CMS 4000 con riferimento all'ID fosse stato inserito un dispositivo non corretto per la chiamata, sarà visualizzato il messaggio "Attenzione: Chiamata da dispositivo XY" nella parte "Domicilio" della finestra. Si dovranno modificare i dettagli relativi al modello del dispositivo dell'assistito successivamente. (Per maggiori dettagli, fare riferimento a "Modificare/Domicilio").



Facendo clic su "Nota" quando si riceve una chiamata da un domicilio, si aprirà la finestra "Nota Domicilio" in cui sono precisate informazioni relative all'assistito (indicazioni per raggiungere l'assistito, ad esempio).



Facendo clic su "Storico", si aprirà la finestra "Storico (ID)". Permetterà di visualizzare lo storico per l'ID associato con l'attuale chiamata, compresa la data, l'ora della chiamata, il codice chiamata, il motivo della chiamata, e l'azione intrapresa per le chiamate documentate. Quando la chiamata sarà conclusa tutte le note salvate nel sistema potranno essere visualizzate facendo doppio clic su "Sì" nella colonna "Nota".



Facendo clic su "Stampa", è possibile stampare due elenchi: l'elenco "Completo" e l'elenco "Persone di contatto assegnate".

Persona di Contatto

Il campo nella sezione inferiore della finestra contiene dettagli importanti sui contatti relativi all'assistito, quali il numero di telefono e le note.

Se nel campo "Assistito" fosse elencata più di una persona, allora i contatti potranno essere assegnati ad ognuna di loro. I dettagli riguardo a quali contatti sono assegnati ad un dato assistito sono visualizzati nella colonna "a" (la colonna più a sinistra nella zona più in basso della finestra).

"a 1" significa che il contatto è assegnato al primo assistito.

"a 2" significa che il contatto è stato assegnato al secondo assistito

L'ordine di priorità dei contatti è definito dal sistema seguendo le istruzioni precisate a pagina 43.

8.2 Stabilire e concludere un collegamento vocale

Il CMS 4000 è utilizzato per stabilire e terminare un collegamento vocale con un assistito (fare riferimento al manuale d'uso del CMS 4000):

1. Per accettare una chiamata: premere il tasto <Accetta>

2. Per parlare: Parlare ed ascoltare utilizzando la funzione “viva voce” o la cornetta del telefono.

4. Per concludere una chiamata: premere il tasto <C> (Cancella)

8.3 Concludere la gestione di una chiamata utilizzando il CMS 4000

Quando si è conclusa la chiamata utilizzando il CMS 4000, sulla schermata del Database CMS 4000 sarà visualizzata la finestra "Chiamata Terminata".

Questa finestra viene utilizzata per documentare la gestione della chiamata. Se le chiamate sono state gestite in maniera corretta si consiglia di documentare il motivo della chiamata e le azioni adottate.



IMPORTANTE: La finestra potrà essere chiusa solo quando sono stati inseriti il motivo della chiamata e l'azione specifica adottata.

1. Fare clic sul simbolo freccia sui campi "Motivo di Chiamata" o "Azione".
2. Fare clic sul testo specifico. Se il testo richiesto non fosse elencato, dovrà essere inserito utilizzando a seconda dei casi il menu "Modificare/Motivo di Chiamata" o "Modificare/Azione".
3. Se si intendesse aggiungere una nota sulle circostanze della chiamata, fare clic sul campo "Nota" e successivamente inserire il campo richiesto (fino ad un massimo di 200 caratteri).
4. Se si intendesse stampare i dati relativi alla chiamata, fare clic su "Stampa procedura". Il report includerà i motivi della chiamata, le azioni, le note e se disponibili i dati sull'assistito e sul domicilio.
5. Se si intendesse "selezionare" la chiamata – perché ad esempio saranno adattate in seguito misure amministrative, fare clic su "Chiamata Selezionata".
La chiamata sarà registrata nello storico delle chiamate con il numero nell'elenco dello storico racchiuso fra i segni "! !". Le chiamate selezionate potranno anche essere filtrate nell'elenco della storico.
6. Per salvare, fare clic su "OK".

Si è conclusa la gestione della chiamata.



Nota: Se la chiamata è accettata dal CMS 4000 mentre è ancora aperta la finestra "Chiamata Terminata" della chiamata precedente, la finestra sarà automaticamente chiusa. Si procederà ad una registrazione automatica nello storico (che preciserà "Completata automaticamente").



Nota: Se si ricevesse una chiamata Tunstall codice 8 (ad esempio chiamata di prova periodica) quando i dettagli dello storico non fossero ancora stati completati, si procederà ad una registrazione automatica a livello dello storico (che preciserà "Completata automaticamente").

8.4 Linea



Se fossero ricevute due chiamate insieme da un utente CMS 4000 che opera su due Mini CMS 4000, questi tasti potranno essere utilizzati per visualizzare la finestra di gestione delle chiamate preferita sul davanti della schermata. E' anche possibile farlo solo quando un tasto (Linea 1) è attivo.



Nota: Il Database CMS 4000 mostra solo il tasto "Linea" se il database fosse stato configurato per essere utilizzato con un solo Mini CMS 4000.

9

Note per utenti in rete

9.1 Accesso al database

Il software per il CMS 4000 è costituito da un database e da elementi di gestione della chiamata. Gli utenti possono gestire le chiamate e gli utenti responsabili della gestione dei dati accedere allo stesso database.

Per garantire che tutti i dati siano in condizioni ottimali, tuttavia, non è possibile che due utenti abbiano accesso alla stessa tabella del database allo stesso momento. Nel caso succedesse, il secondo utente riceverà il messaggio: "Impossibile accedere al database. Un altro utente sta già utilizzando questo database".

Se si ricevesse un simile messaggio, procedere come segue

1. Confermare facendo clic su "OK".
2. Attendere un momento
3. Cercare di aprire nuovamente la finestra a cui si tenta di accedere
4. Continuare a lavorare normalmente.

9.2 Guasto alla rete



Nota per il manager di sistema:

Se si verificasse un guasto alla rete (quando si è interrotto un collegamento cavo, ad esempio), lo storico su ogni PC che ha accesso al database (per esempio nel caso in cui fossero utilizzati due desk per la gestione delle chiamate), sarà copiata sul file di testo "cmserr.txt".

NOTE

NOTE

Tunstall Group

Informazioni generali

Il Tunstall Group si è guadagnato una solida fama a livello mondiale per avere sviluppato e prodotto soluzioni mirate nel campo delle comunicazioni elettroniche. Il gruppo mette a disposizione dei suoi clienti soluzioni per sistemi personalizzati ed economici quando la sicurezza risulta essere la priorità numero uno:

- in ospedali e cliniche di riabilitazione
- presso strutture di assistenza e centri di riabilitazione o case di riposo
- per l'assistenza domiciliare o al servizio del personale di emergenza

Tunstall è consapevole dell'importanza della sicurezza per i pazienti ed i clienti – e naturalmente del successo finanziario della singola organizzazione.

Tunstall Italia Srl

Via A. Gordini 24/A
40053 – Bazzano (BO)
ITALIA

Tel: 051 832488
Fax: 051 839226

Email: info@tunstall.it

www.tunstall.it

All the reassurance you need

Tunstall

