

ClienTerminal 2

Ügyintézők asztali terminálja

Ügyintézői terminál („kezelőpult”)

A ClieTerminál a ClieTer ügyfélhívó rendszer eleme, arra szolgál, hogy az ügyintéző a pulthoz új ügyfelet hívjon, átirányítson, stb.

Az ügyintézők asztalán elhelyezett terminál kisméretű intelligens eszköz, amely 2 soros alfanumerikus LCD kijelzőt, 20 gombos billentyűzetet, hangjelzőt tartalmaz. A ClieTerterminál a CLIENTER rendszer és az ügyintézők közötti kétirányú kapcsolatra szolgál. Kiválthatja a szoftveres ügyfélhívó modult, a ClieTer Client modult, de azzal párhuzamosan is alkalmazható.

Működés:

Bekapcsoláskor az LCD kijelzőre kiírja a saját nevét ClieTerminal, valamint az alsó sorban a címét. pl. 12. ügyfélpult. Ez után indulóállapotba kerül.



Induló állapot:

A felső sorban a munkakód kérés üzenet, „Feladat?” az alsóban a beírt munkakód olvasható. Itt várja, hogy az ügyintéző azonosítsa magát és üsse be milyen munkát fog végezni. Ha beírja a saját kódját és a munkakódot, akkor a terminál kiírja annak a munkacsoportnak a nevét, pl. „gépjárműátírás”. Ha az ügyintéző ezt elfogadja, akkor az ENTER gombbal jóváhagyja a központi gépnek a belépés tényét, a saját-, és a csoport kódját. A rendszer ezután az ehhez a csoporthoz tartozó információkat fogja kiírni és ennek a csoportnak a várakozó sorából fog ügyfeleket hívni. Ha nem fogadja el akkor a vissza gombbal visszaléphet indulóállapotba, ahol újat írhat be. Ha az ügyintéző nem írt be munkakódot, akkor a központi gépen beállított, az arra az ügyfélpultra alapértelmezett munkacsoportba lép be. pl. „12. ügyfélpult: személyi igazolvány ügyek.”



Alapállapot:

Az első sorban annak a feladat csoportnak a nevét írja ki melybe a terminál bejelentkezett. A második sorban (ha van az ügyintézőnél ügyfél) az éppen kiszolgált ügyfél száma valamint a csoportban várakozók száma és az idő kerül kijelzésre. Az „ÜGYFÉLHÍVÓ” gombra a következő ügyfelet szólítja, vagy a még nem jelentkezett ügyfelet szólítja újra. Kiírja az ügyfél sorszámát, és

megszólal a hangjelzés. Ha az ügyfél nincs jelen, a „NEM JELENTKEZETT” gomb lenyomásával jelzi, hogy nem jelentkezett az ügyfél, mire a készülék visszaáll alapállapotba. Az ügyfél sorszámát a nem jelentkezettek sorába teszi, ahonnan bármikor előhívható a „NEM JELENTKEZETT” gomb megnyomásával, ha az ügyintézőnél nincs ügyfél, vagy úgy dönt, hogy ideje megnézni a nem jelentkezett ügyfeleket.

A TOVÁBBADÁS gomb után egy kétjegyű számot kell beírni (az új csoport számát, ahova az ügyfél menni fog) ekkor kiírja annak nevét a kijelzőre. Ha az ügyintéző ENTER-t üt akkor az ügyfelet annak a csoport várakozó sorának a végére vagy elejére (beállítható) teszi és visszaáll alapállapotba, ha TÖRLÉS-t akkor az ügyfél megtartásával visszaáll alapállapotba.

A TÖRLÉS gombot használja az ügyintéző ha végzett az ügyféllel.

A KILÉPÉS gombra kilép az induló állapotba.

Informatikai hálózat

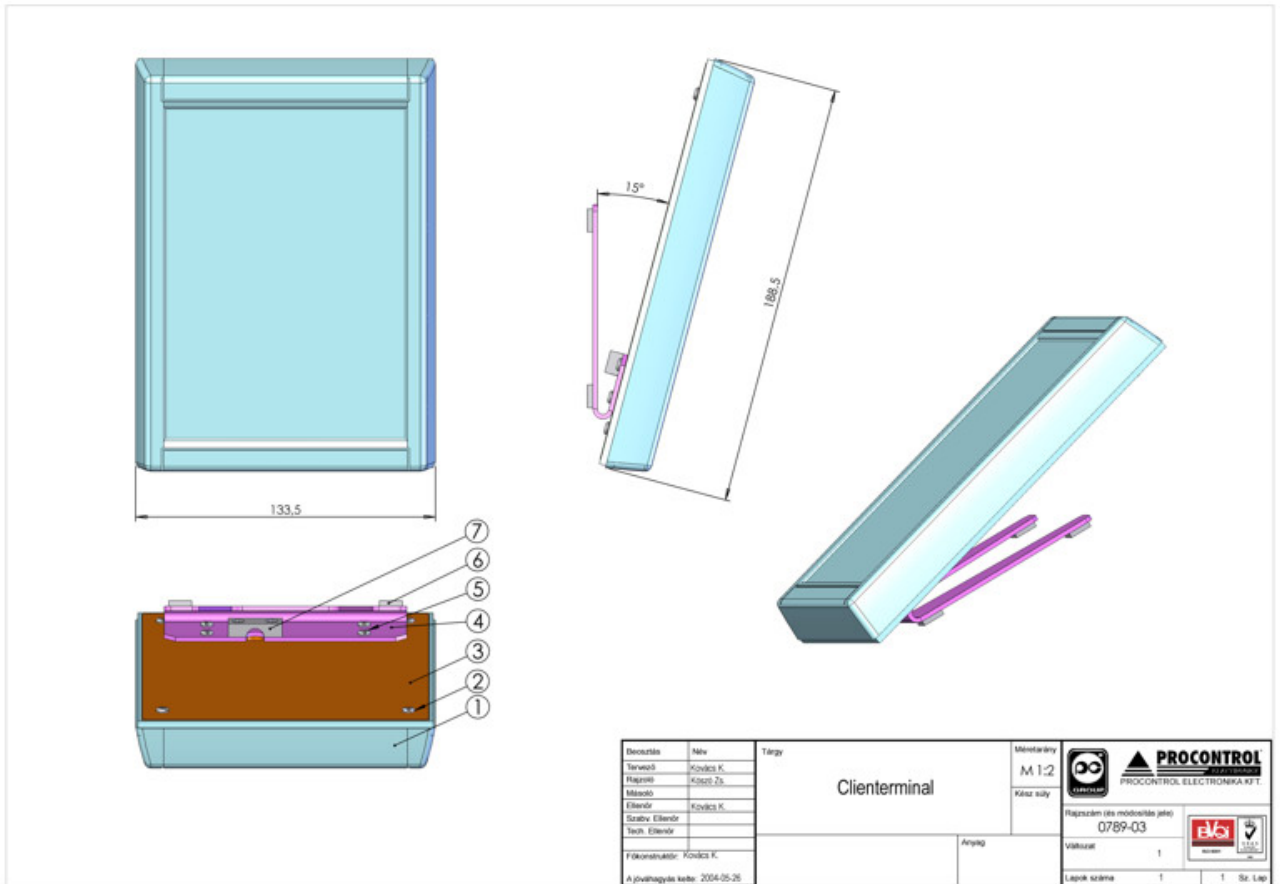
A ClientTerminál RJ45-ös csatlakozóval, egy Cat5 Patch kábellel csatlakozik a Clienter rendszer strukturált informatikai hálózatához.

A ClientTerminal szolgáltatásai:

- ügyintéző beléptetése
- ügyintéző kiléptetése
- ügyfélhívás
- ügyfél újrahívás
- a nem jelentkező ügyfél jelzése
- nem jelentkezett ügyfél hívása
- ügyfél törlése
- ügyfél „továbbadása” másik csoportnak (pl. telefoneladásnál a pénztárhoz, majd az anyagkiadóhoz stb.)
- a várakozó ügyfelek számának kijelzése
- az idő kijelzése
- statisztikai adatok lekérdezése (Opció)
- ügyintéző azonosító kártya olvasása (Opció)

Műszaki jellemzők:

- 2x16 (24) alfanumerikus LCD kijelző
- 10 számbillentyű
- 10 funkcióbillentyű
- Beépített Proximity olvasó (Opció)
- Belső memória: 64 KByte FLASH
- 1Mbyte RAM nem felejtő memória
- Választható interfész: RS232
- RS 485/RS 422
- USB port
- Ethernet IEEE802
- Tápfeszültség 12V -40 AC/DC Patch kábelen
- Környezeti hőmérséklet: -25 - +50C0
- Relatív páratartalom: max. 80%
- Mechanikai méret: 94x160x25,5 mm
- Lekérdezhető, listázható, jelszó cserélhető
- Feliratok, szövegek, kezelési algoritmusok programozhatók



PROCONTROL