

FOCUS ON: Mexal SAR



SAR **(Servizio Assistenza Remota)**

TARGET DEL MODULO

Il modulo SAR, destinato ad Aziende e Professionisti, è stato progettato per fornire assistenza e consulenza a distanza.

Se da una parte, i professionisti potranno erogare assistenza a tutti i loro Clienti con gestionale Mexal installato, senza muoversi dalla propria scrivania, dall'altra, le aziende con più stabilimenti dislocati sul territorio potranno beneficiare della reperibilità immediata e del coinvolgimento concreto delle figure manageriali che si trovano fuori sede.

Nell'ambito del settore professionisti, la punta di diamante della soluzione è la sua fruibilità anche da parte del consulente che adotta per la sua contabilità software diversi da quelli Passepartout.

L'installazione del Server Mexal, infatti, viene effettuata configurando la funzione di "Pannello di controllo" necessaria al modulo **SAR**, senza ulteriori adempimenti, lasciando libero il professionista di utilizzare per la sua attività altri software.

L'operatore "assistente" è raggiungibile immediatamente, tramite il gestionale Mexal, e contestualmente all'operazione in corso che necessita di assistenza.

I vantaggi del servizio offerti dal SAR sono concreti: fidelizzazione dei Clienti, riduzione di tempi, costi, ottimizzazione delle risorse.

I software gestionali Passepartout sono distribuiti esclusivamente da una rete altamente selezionata e qualificata di Partner autorizzati.

Per maggiori informazioni è attivo il numero verde:



*Il marchio Passepartout è registrato e di esclusiva proprietà di Passepartout s.a.
Tutti i testi riportati sono di esclusiva proprietà di Passepartout s.a.. E' vietata qualsiasi riproduzione degli stessi, anche parziale, con qualsiasi mezzo senza preventiva autorizzazione scritta.
Tutti gli altri marchi citati sono registrati e di esclusiva proprietà dei rispettivi autori e/o delle rispettive aziende.
Le specifiche possono subire variazioni in qualsiasi momento senza preavviso.*

PREMESSA

La realizzazione del modulo SAR è stata possibile grazie alla tecnologia del server di Mexal. Passepartout, al fine di soddisfare le esigenze di aziende che gestiscono il client in remoto tramite Internet, ha realizzato una sorta di ASP "inverso", che prevede l'installazione di componenti client "leggeri" con molteplici funzionalità.

Passepartout, consapevole dei limiti e dei rischi della connessione remota con protocollo TCP/IP, ha realizzato un algoritmo di criptazione per i dati che "viaggiano" sulla rete, proteggendo le transazioni da intrusioni indesiderate (dati, riservatezza, banner pubblicitari durante la transazione).

Un primo vantaggio di questa "criptazione" è la possibilità di effettuare connessioni molto veloci anche con modem 56KBaud, o su linee VPN, senza l'ausilio obbligato di linee DSL.

Il Mexal Desktop (così si chiama il componente installato sul client) grazie ai tool di serie e al sistema di sviluppo integrato di cui dispone il gestionale, rappresenta una sorta di "scatola degli attrezzi" che oltre a svolgere le funzioni operative classiche, consente di dialogare con dispositivi connessi su porta seriale o USB come registratori di cassa e penne ottiche.

L'utente può utilizzare le maschere di inserimento dati in modalità standard, grazie ad un'interfaccia piacevole ed intuitiva, oppure grazie ad **MDS**, il tool di sviluppo integrato, può scrivere e leggere sul Data Base del gestionale utilizzando molto semplicemente gli strumenti di Office (Excel, Access, ecc.).

Ancora, con poche istruzioni di Excel e sfruttando il tool per **ocx** di **MDS**, è possibile realizzare un programma di inserimento ordini da installare sui PC degli agenti dell'azienda impegnati sul territorio, oppure è consentito realizzare, sempre con Excel, un programma che permette al responsabile di produzione, in remoto, di valutare la situazione delle scorte (**MDS** prevede anche il componente Web Service).

Il modulo **SAR** è un componente del Mexal Desktop, che sfrutta il canale di trasferimento dati anche per far "viaggiare" la voce (con il protocollo Voice over IP).

REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE

I requisiti Hardware sono gli stessi del prodotto Mexal (vedi Guida Aziendale, Produzione, Solution).

Il **SAR** è presente in tutte le configurazioni di Mexal con il modulo **MDS** attivato sul codice contratto.

Non necessita di alcun software o licenza d'uso di terzi da acquistare.

Sul client è sufficiente un modem analogico a 56KBaud.

VISIONE DI INSIEME

Il SAR rappresenta uno strumento interno all'applicazione. Non è un programma di servizio attivabile da icona ed il suo utilizzo è vincolato al lancio di una sessione Mexal.

Vediamo innanzitutto quali funzionalità consente il SAR:

- aprire sessioni Mexal su server remoti. Tale funzionalità prende il nome di Accesso Remoto;
- acquisire il controllo di sessioni Mexal remote scambiando output video e input della tastiera. Tale funzionalità prende il nome di Controllo Remoto;
- eseguire programmi sprix (vedi tool di verticalizzazione integrato) sui server remoti;
- trasferire su file CSV i dati contabili dei server Mexal remoti per poterli analizzare, successivamente, in locale con ADP B&B.

In un servizio di assistenza concorrono, generalmente, due figure operative: l'assistito e l'assistente. Il primo è colui che richiede il servizio di assistenza mentre il secondo è chi assolve alla richiesta di aiuto. L'assistito e l'assistente devono operare su sistemi dove è operativo Mexal. Questi possono essere geograficamente distanti o concorrere nella stessa rete locale se non, addirittura, sul medesimo server. In questo ultimo caso si tratta di un servizio interaziendale.

L'interfaccia utente del SAR consiste sostanzialmente in una nuova funzione di cruscotto, nominata Pannello di Controllo e

rivolta unicamente all'assistente. Essa propone una lista di richieste d'aiuto inoltrate dagli assistiti rappresentate a video in forma tabulare. Queste appaiono sulla console come attività assolute, in corso di svolgimento o da assolvere.

L'assistente può decidere, in base alla richiesta pervenuta, il tipo di azione da intraprendere presso l'assistito. Le azioni tipiche che possono essere avviate sono fondamentalmente due:

- realizzare una nuova connessione remota presso il server Mexal dell'assistito (Accesso Remoto);
- acquisire il controllo remoto della stessa postazione su cui opera l'assistito (Controllo Remoto).

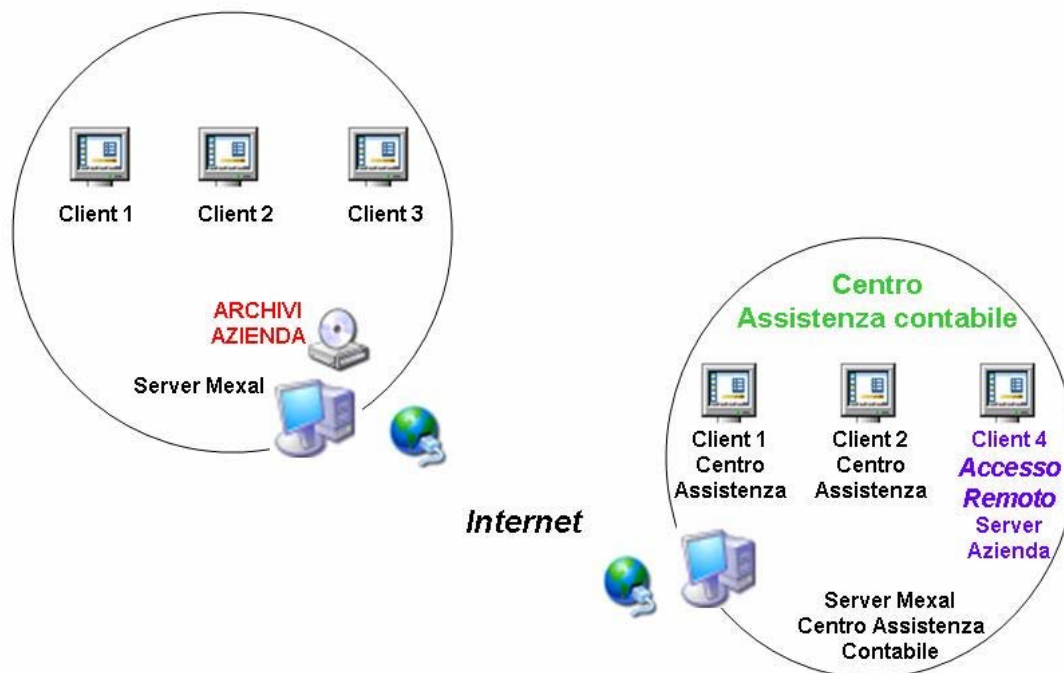
In quest'ultima modalità, l'assistito vede operare l'assistente sul suo terminale mentre egli interagisce con mouse e tastiera. In questa modalità le due postazioni di lavoro, se dotate di scheda audio con microfono, hanno la possibilità di dialogare tra loro anche verbalmente.

L'assistito, invece, dispone semplicemente di una semplice anagrafica di assistenti, simile ad una rubrica telefonica e di un nuovo dispositivo software con il quale poter inoltrare la propria richiesta di aiuto ai suoi assistenti.

L'utente "assistente" diventa a tutti gli effetti un utente della rete aziendale dell'utente "assistito". I dati sono e rimangono sempre presso il "cliente azienda", anche durante l'"erogazione" del servizio di assistenza.

DESCRIZIONE DI UN TIPICO MODELLO SAR

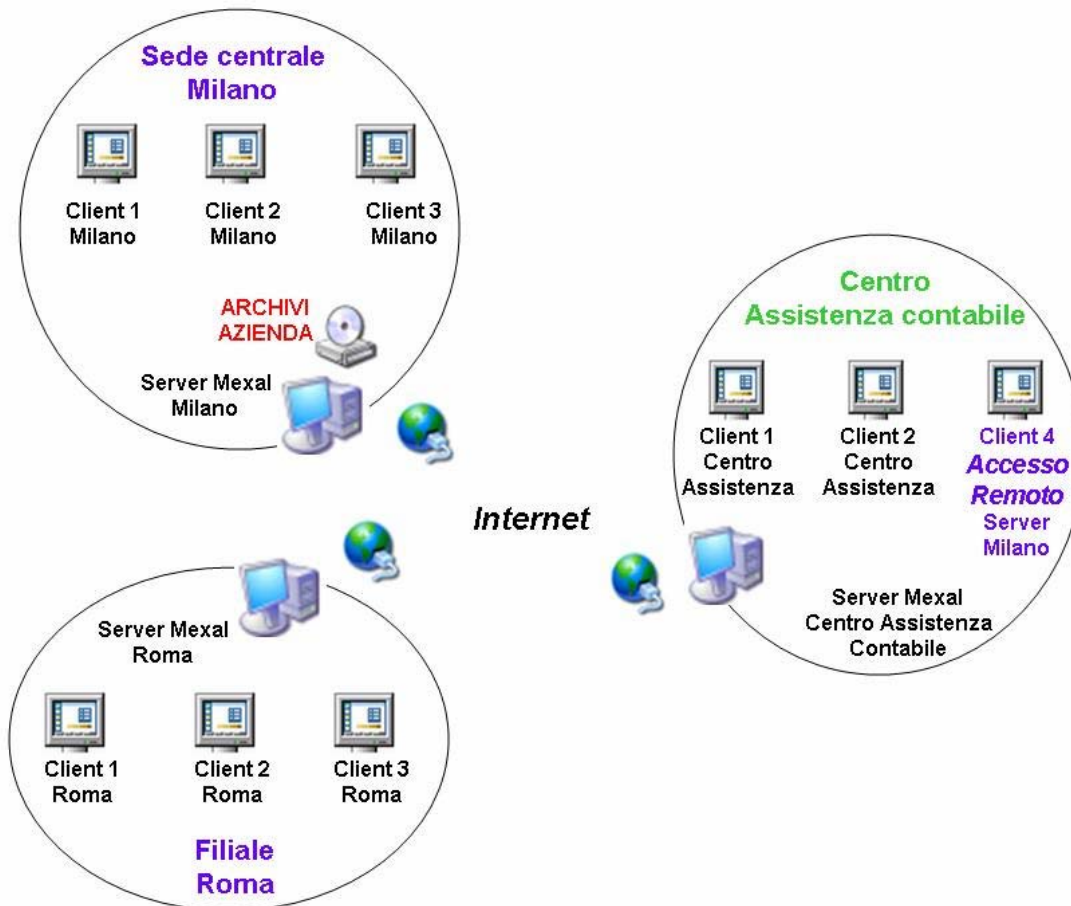
Ipotizziamo che una sessione Mexal, in qualunque parte del mondo, abbia necessità di ricevere assistenza con richiesta di sottoporre quesiti o ricevere elaborazioni da remoto sul proprio sistema. L'operatore quindi si affida ad un'altra installazione Mexal che possa soddisfare le sue necessità, inviando una richiesta di aiuto. Nel momento in cui tale richiesta è accolta da un assistente remoto, il Cliente diviene un suo assistito.



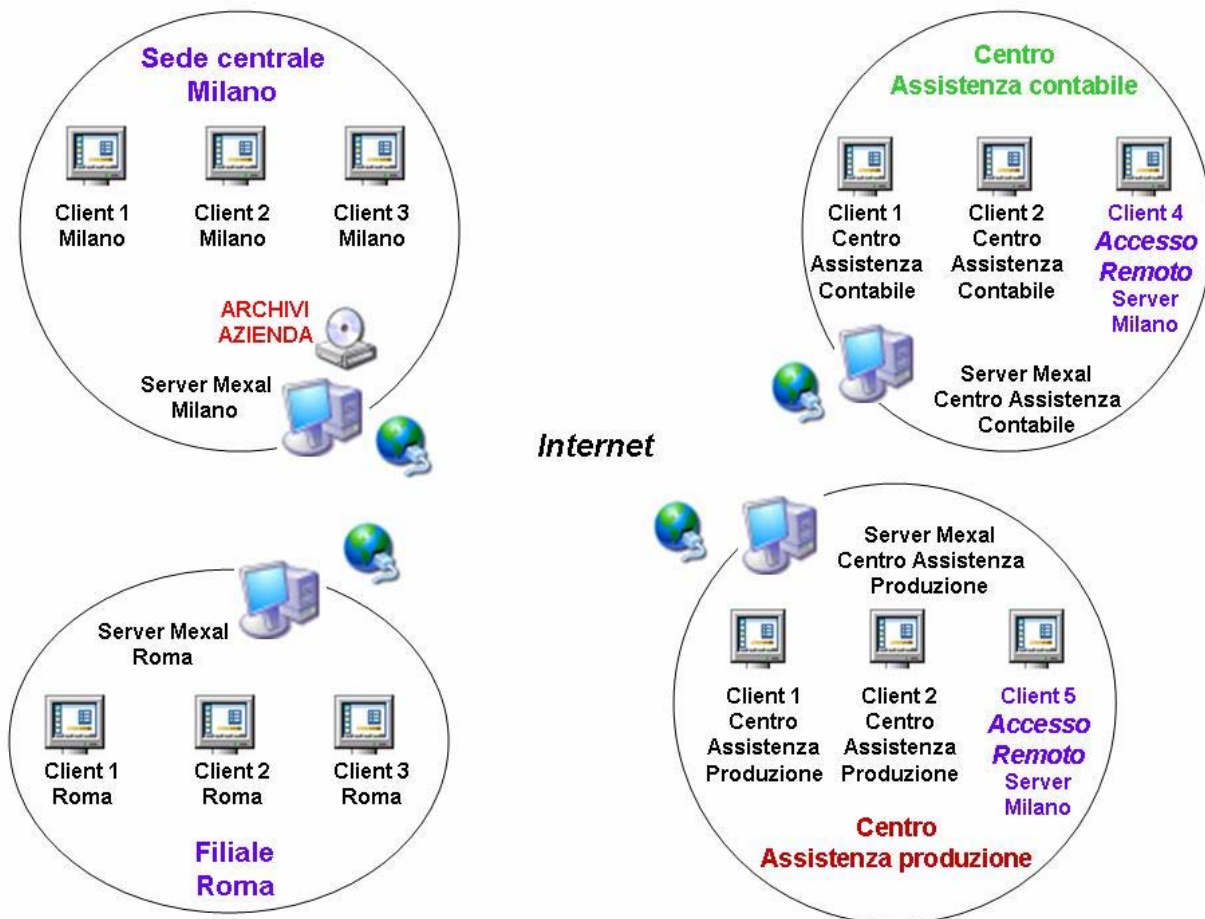
Da notare come sia rappresentato il concetto d'installazione assistente e d'installazione assistita.

La comunicazione avviene tramite una linea con caratteristiche compatibili alla tecnologia Mexal (connessione socket TCP/IP).

Allargando lo scenario si può ipotizzare che il servizio di assistenza sia fornito da un centro specializzato che comunichi con dei CED. In questo caso due diverse installazioni assistite s'interconnettono alla stessa installazione assistente.

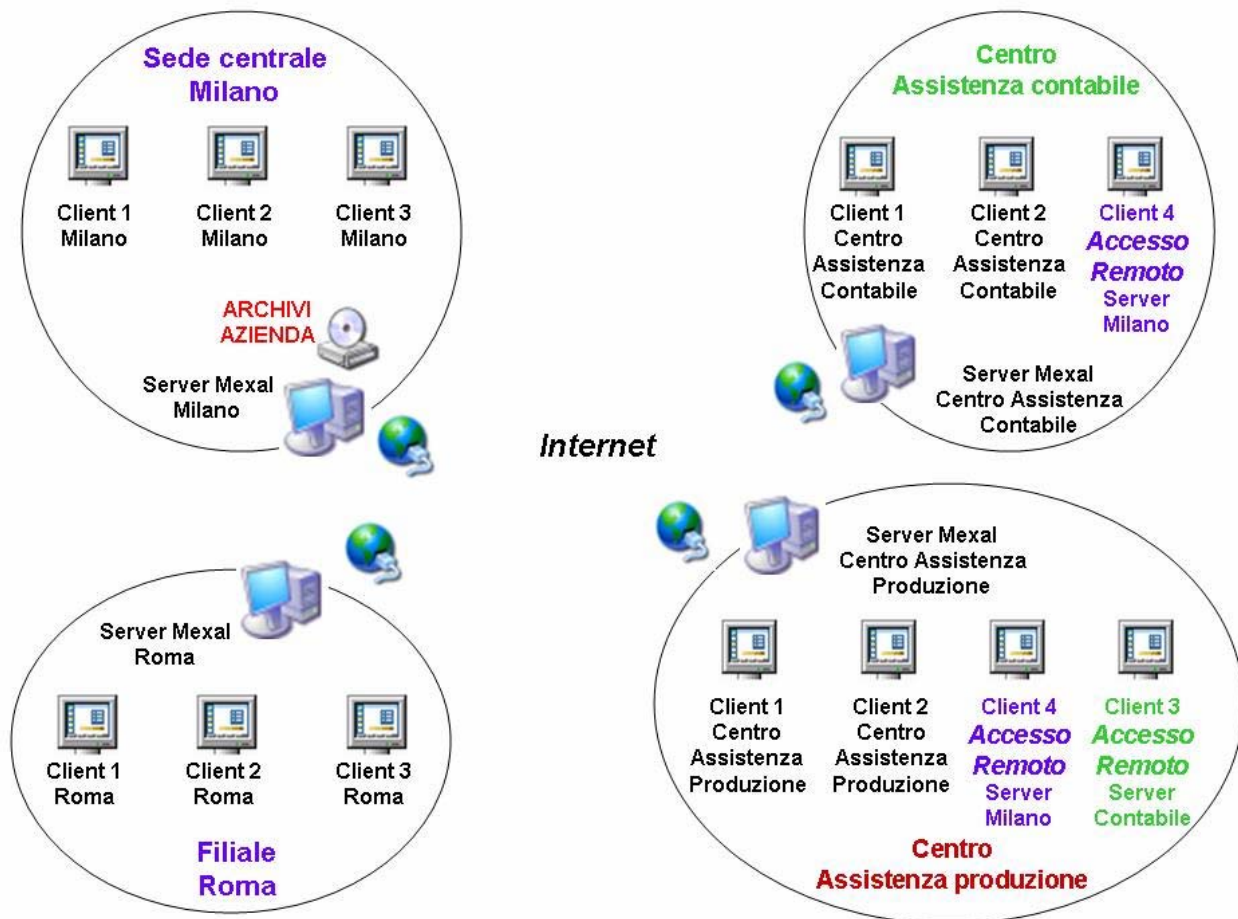


Un assistito può anche richiedere il servizio a diversi e specifici assistenti come: Contabilità, Fiscale, Produzione. Tale scenario riproduce il concetto d'interconnessione globale implementato dal protocollo TCP/IP.



Un sistema che svolge il ruolo di assistente può essere, a sua volta e contemporaneamente, anche un sistema assistito.

Nella figura, il Centro di assistenza contabile ottiene assistenza dal Centro di assistenza produzione.



IL LAVORO CON IL MODULO SAR "PASSO PER PASSO"

(per maggiori dettagli si fa riferimento al manuale in linea della procedura)

SAR ASSISTENTE

CODIFICA SERVIZI

L'utente "assistente" deve indicare nell'apposita funzione, quali servizi è in grado di erogare. La codifica è libera.

Servizi					
Descrizione	Descrizione	Descrizione	Descrizione	Descrizione	Descrizione
CONTABILITA					
MAGAZZINO					
PRODUZIONE					
SPRIX					
REDDITI					

Elimina OK

ANAGRAFICA ASSISTITI

In questa sezione si inseriscono gli utenti che desiderano all'occorrenza richiedere il servizio di assistenza.

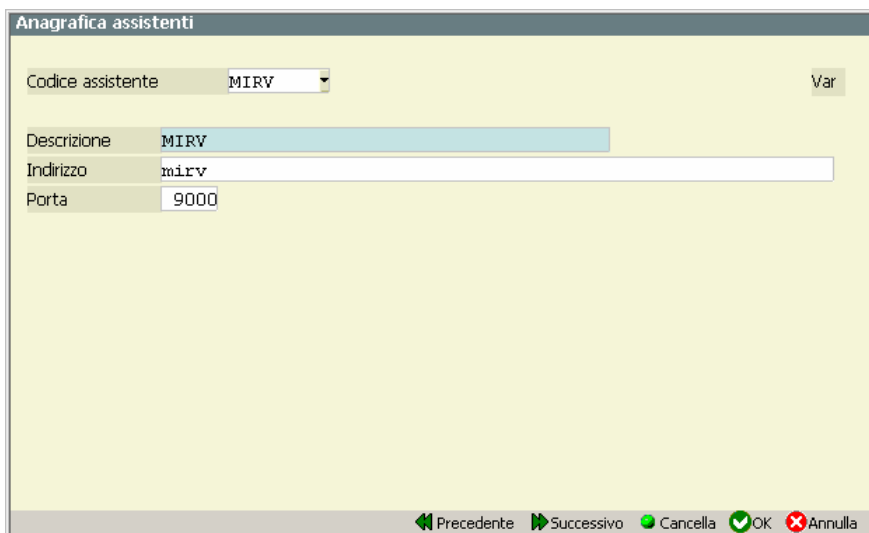
Anagrafica assistiti	
Codice assistito	MAC Ins
Id	<input type="text"/>
Descrizione	MAC
Indirizzo	192.168.1.156
Porta	9500
Login	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
ExportCSV	S N <input checked="" type="radio"/> N
	ACCESSO REMOTO
Parametri	-x01012020 -aMAC
Utente	ADMIN
Password	*****

◀ Precedente
▶ Successivo
● Elimina
✔ Connetti
✔ Conferma
✖ Annulla

SAR ASSISTITO

ANAGRAFICA ASSISTENTI

Tramite questa funzione si possono inserire delle anagrafiche di installazioni Mexal configurate come assistenti, alle quali si potrà richiedere assistenza, logicamente secondo la direzione d'origine Assistito→Assistente.



RICHIESTA D'ASSISTENZA

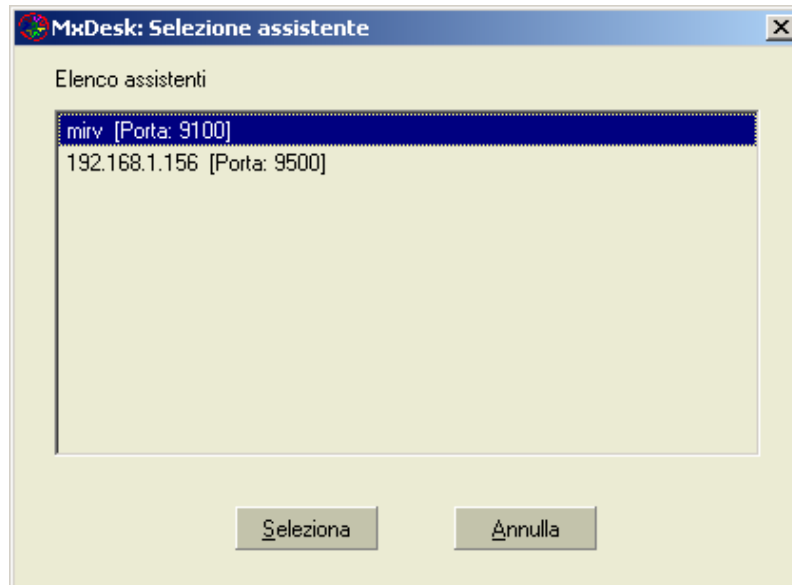
L'assistito invia una richiesta d'assistenza cliccando sull'icona del PC in basso a destra.



Dopo aver premuto il bottone Richiesta d'assistenza, al posto del PC compare il simbolo di un radar in azione.

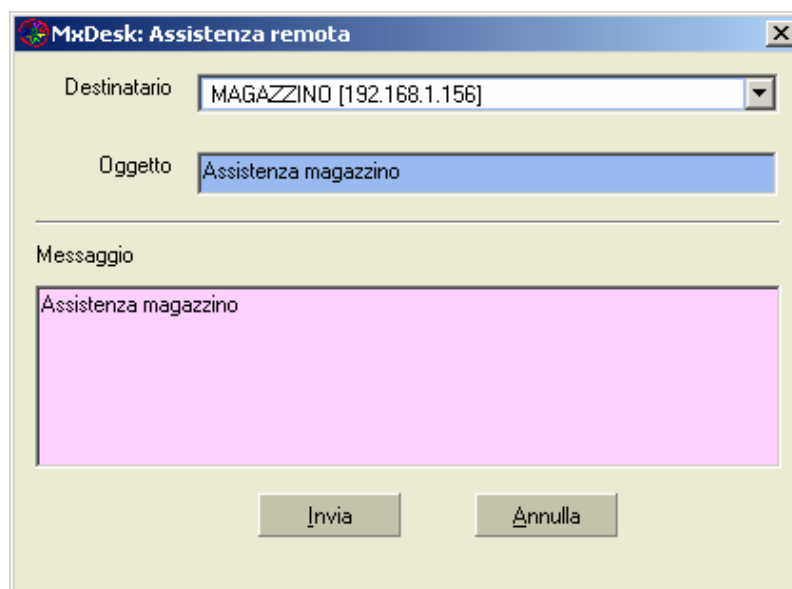


Nel contempo, appare una finestra che mostra l'elenco di tutti i server delle installazioni assistenti codificate.

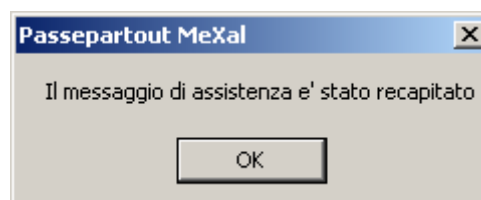


Premendo Selezione su un assistente mostrato nella lista, il programma avvia il contatto con quest'ultimo.

Quando sono visibili servizi abilitati dall'assistente, si motiva la richiesta d'assistenza compilando Oggetto ed eventualmente Messaggio.



Una segnalazione avvisa l'assistito sull'esito della comunicazione. Se la richiesta è recapitata, giungerà sul Pannello di Controllo di tutti i terminali dell'installazione assistenti abilitati a visualizzarla e gestirla.



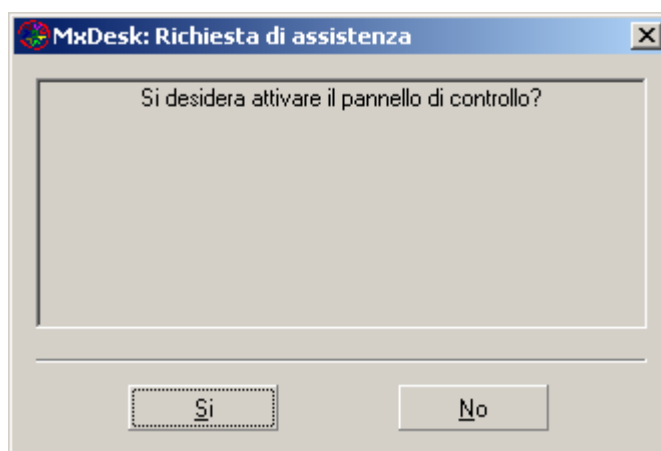
GESTIONE RICHIESTE SU PANNELLO DI CONTROLLO

RICEZIONE RICHIESTE

Quando il terminale assistente riceve una richiesta di assistenza, compare una piccola icona di telefono in basso a destra.



Cliccandovi sopra compare una richiesta di attivazione del Pannello di Controllo.



Scegliendo 'Sì' si apre una richiesta di nuova sessione per portarsi sul Cuscotto del Pannello di Controllo

CRUSCOTTO

Ogni volta che l'utente "assistente" riceve richieste di supporto, si accede alla funzione del "Cruscotto" dalla quale l'assistente è in grado di visualizzare tutte le informazioni inerenti l'assistito.

Servizio	Data	Ora	Mittente	Oggetto	Att.
MAGAZZINO	05/03/04	12:04	MAC	Assistenza magazzino	

SERVIZIO – Indica il servizio per cui è inviata la richiesta.

DATA ORA – Visualizza data e ora di ricevimento della richiesta.

MITTENTE – Questa colonna riporta i dati dell'assistito che ha inoltrato la richiesta.

OGGETTO – Vengono visualizzati i primi 25 caratteri dell'oggetto della richiesta.

ATTIVITA' - Indica lo stato attuale della riga. Il campo è formato da una lettera seguita dal numero del terminale che ha eseguito l'operazione sulla richiesta di assistenza pervenuta.

A → Accesso remoto. Il terminale indicato ha aperto una sessione di Mexal.

C → Controllo remoto. Il terminale indicato ha preso il controllo della sessione che ha effettuato la richiesta.

ESECUZIONE CONTROLLO REMOTO

L'esecuzione dell'attività Controllo Remoto avviene secondo alcuni parametri che compaiono in basso a destra durante la sessione d'assistenza, sia lato assistente sia lato assistito:



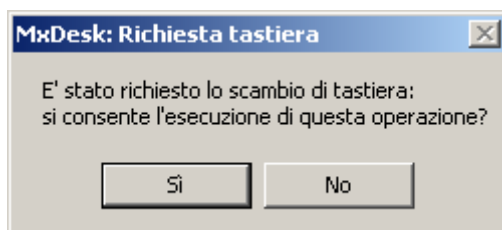
Da sinistra verso destra vediamo il significato dei vari parametri:

SOSPENSIONE: consente la sospensione della sessione (tasto sinistro) oppure la parametrizzazione della sospensione stessa (tasto destro).

RICHIESTA D'ASSISTENZA: presente solo quando la tastiera è controllata dall'assistito, poiché egli in questo caso controllerebbe la sessione dell'assistente, che essendo tale non ha il pulsante "Richiesta d'assistenza".

TERMINE ASSISTENZA: pone fine alla sessione di assistenza. Il "Termine assistenza" può essere attivato in qualsiasi momento sia dall'assistente sia dall'assistito.

SCAMBIO TASTIERA: consente lo scambio bilaterale della tastiera. Quando chi non ha il controllo desidera assumerlo, preme su questo pulsante e immediatamente sul terminale che ha il controllo compare il seguente messaggio:



Visivamente si può notare che quando il terminale assistente controlla la tastiera, sul terminale assistito la barra delle icone in alto assume un colore verde più marcato. In caso di scambio tastiera, se il terminale configurato come assistito acquisisce il controllo della tastiera, dal lato assistente non comparirà alcuna barra verde in alto.