



Jerónimo Mobile

(JEMO)

Gestione Assistenza Tecnica
Mobile

GUIDA UTENTE

(solo prime 8 pagine)

Revisione B, Luglio 2011

a cura di Vinicio Montagnoli

www.assistinformatica.com

© 2011 by Assist Informatica Srl

ARGOMENTO	PAGINA DA - A
PRESENTAZIONE	3 - 5
LOGIN UTENTE	6 - 6
MENU PRINCIPALE	7 - 7
MANUTENZIONE PROGRAMMATA	8 - 13
INTERVENTI SU CHIAMATA	14 - 19
INTERVENTI SENZA CHIAMATA	20 - 23
LISTA PREVENTIVI	24 - 26
SINCRONIZZAZIONE	27 - 29
CONFIGURAZIONE JEMO	30 - 33
ESEMPI STAMPA RICEVUTE	34 - 36
CONFIGURAZIONE E RIAVVIO PALMARE	37 - 38
UTILIZZO DELLA TASTIERA	39 - 40
CARICAMENTO DELLA CARTA	41 - 42
SCHEMA FUNZIONALE JEMO	43 - 43

DESCRIZIONE PROGETTO

Jeronimo Mobile dal punto di vista tecnico è un progetto sofisticato, suddiviso in tre strati software principali e realizzato impiegando lo stato dell'arte tra le tecnologie e piattaforme software standard oggi disponibili.

Vediamo ora a grandi linee le varie parti in cui è suddiviso il progetto :

Lato Server Aziendale:

1) JERONIMO MOBILE WEBSERVICE

*Il programma **JERONIMOWS** è un web service Listener che risiede nel server aziendale, in ambiente JBOSS application server, in ascolto delle eventuali richieste di sincronizzazione da parte dei palmari dei tecnici di assistenza (programma JEMO).*

Questo software gestisce quindi la comunicazione tra il programma Jeronimo Mobile del palmare e la base dati di Jeronimo residente nel server aziendale, registrando nel database aziendale i lavori svolti dal tecnico (interventi eseguiti, ricevute etc..) e trasferendo al database del palmare gli ulteriori interventi e/o giri di manutenzione che nel frattempo gli sono stati assegnati in Jeronimo.

*Inoltre **JERONIMOWS** trasferisce al palmare la base dati di setup iniziale ed i successivi aggiornamenti (nuovi clienti, nuovi impianti, etc).*

Il programma è in grado di gestire la contemporaneità delle connessioni, cioè è in grado di sincronizzarsi contemporaneamente con più palmari per volta, il tutto mediante connessione sicura a mezzo internet, con identificazione degli accessi, oppure dalla sede centrale inserendo il palmare in una apposita culla USB.

Per l'utilizzo da remoto i palmari devono quindi disporre di una schedina telefonica con previsto il traffico dati GPRS/EDGE.

Tutte le connessioni e relativi scambi di informazioni vengono registrate in appositi file di log del server, ispezionabili mediante apposita interfaccia web da parte dei responsabili aziendali ed inoltre vi è anche una apposita consultazione/stampa realizzata in Jeronimo per permettere all'azienda di avere in tempo reale il controllo su quanto fatto dai vari tecnici giorno per giorno.

***JERONIMOWS** è sviluppato in Java J2EE utilizzando Oracle JDeveloper, è certificato per i database Oracle 11g e Sqlserver 2008 e per i WEB Application Server Oracle Weblogic e JBOSS (Open Source) e puo' essere installato sia in ambiente Linux che in Windows.*

2) JERONIMO

Per avere una ottima integrazione tra Jeronimo e Jeronimo Mobile sono state fatte delle opportune modifiche al programma Jeronimo ed alla sua base dati, in particolare sono state implementati i seguenti aspetti:

-Aggiunto pannello 'Accesso WEB' nella maschera dei tecnici per gestire le informazioni relative all'utilizzo del palmare, quali l'abilitazione all'utilizzo del palmare stesso (si/no), l'utente e la password di accesso, la serie delle ricevute, l'abilitazione alla modifica della configurazione del palmare (si/no) e infine l'eventuale tecnico che lo sostituisce in caso di necessità.

-Stampa Etichette codici a barre riportanti i dati principali degli impianti, da applicare sugli impianti stessi in modo da facilitare l'acquisizione dei dati relativi all'intervento grazie alla scansione del codice a barre direttamente con il palmare.

-Visualizzazione dei riferimenti al rapportino di intervento stampato dal palmare, sia negli interventi che nei giri di manutenzione e nelle fatture

-Aggiornamento automatico del campo data inserimento e/o ultima modifica (data/ora/minuti/secondi) nelle tabelle principali di Jeronimo, in modo da velocizzare la sincronizzazione delle sole informazioni variate.

-Consultazione/Stampa delle operazioni svolte dai tecnici, con numerosi filtri di elaborazione, in modo da permettere all'azienda di avere in tempo reale il controllo su quanto fatto dai singoli tecnici, in modo cronologico, giorno per giorno.

Lato Palmare:

Jeronimo Mobile (JEMO)

*Il programma **JEMO** e' stato sviluppato in ambiente DOTNET per windows mobile, dispone di un database locale SQLLITE ed è in grado di connettersi via internet od in rete locale al webservice JERONIMOWS residente sul server aziendale, come sopra specificato.*

I tecnici di assistenza sono muniti di una valigetta portatile con incorporati un palmare professionale touch screen, completo di lettore di codici a barre, ed una mini stampante termica collegata al palmare mediante interfaccia bluetooth, in modo che si possa stampare la ricevuta anche se il palmare viene tenuto in mano dal tecnico.

Grazie al programma JEMO installato nel palmare il tecnico può registrare l'esito degli interventi a lui assegnati ed eseguiti, sia che siano relativi ai giri di manutenzione programmata, che a chiamate per guasti o anche per interventi non programmati.

Al Termine dell'intervento, grazie alla stampante bluetooth, viene emessa regolare ricevuta (rapporto intervento) in due copie, con numerazione separata per ogni palmare.

JEMO funziona in modo autonomo ma integrato rispetto alla procedura Jeronimo in uso presso l'azienda, dato che non sarebbe possibile garantire altrimenti un collegamento stabile in tempo reale via internet o simile.

Almeno una volta al giorno il tecnico esegue la sincronizzazione con il database di Jeronimo presente nella sede centrale Samer, mediante il suddetto webservice (ad esempio ad inizio e/o fine giornata).

La sincronizzazione si attiva scegliendo l'apposita voce di menu presente in JEMO, che attiva la connessione web tra il palmare ed il server aziendale attraverso internet.

Tale sincronizzazione avviene solo in presenza di segnale GSM/GPRS/EDGE (cellulare, traffico dati) o di collegamento wi-fi ad internet o in alternativa dalla sede, inserendo il palmare nella apposita culla o mediante collegamento wi-fi alla rete aziendale.

Con la sincronizzazione tutti gli interventi effettuati vengono registrati automaticamente nel database aziendale (Jeronimo) chiudendo le eventuali chiamate ed allo stesso tempo il palmare riceve gli eventuali ulteriori giri di manutenzione, chiamate, preventivi in corso, note, etc a lui assegnati nel frattempo dalla sede.

Alla fine della sincronizzazione viene visualizzato nel palmare l'esito del trasferimento ed un riepilogo di quanto inviato e/o ricevuto, così come dei messaggi esplicativi in caso di errori di comunicazione.

I tempi di trasferimento dipendono da una serie di fattori, quali il volume dati da trasmettere (già ottimizzato), la qualità della linea internet aziendale, la qualità e larghezza di banda prevista dal gestore delle sim e la velocità ed il carico di lavoro del server, ma comunque normalmente si tratta al massimo di pochi minuti.

Come idea di grandezza abbiamo riscontrato che per il trasferimento di oltre 500 giri di manutenzione dal Vs server al Vs palmare in GPRS ci sono voluti circa 3 minuti, molto buono, anche se il protocollo EDGE viene dichiarato fino a 4 volte più veloce e quindi in teoria avrebbe portato il tempo a meno di un minuto (da verificare sul campo).

JEMO dispone di un'interfaccia semplice, intuitiva e veloce per facilitare al massimo il lavoro del tecnico, ad esempio è possibile identificare l'impianto mediante lettura di un codice a barre applicato in precedenza all'impianto stesso e la maggior parte delle operazioni si svolge mediante semplici scelte da selezionare con il pennino tra quelle proposte.

Come da nostra abitudine, Il prodotto verrà continuamente affinato e migliorato sulla base dei riscontri, delle osservazioni e dei suggerimenti dei tecnici che lo useranno sul 'campo'.

Passiamo ora alla spiegazione effettiva delle funzionalità del programma JEMO.

Per lanciare il programma premere il tasto funzione **P1** del palmare (se configurato) oppure fare click sul programma dal menu **Start** → **Programs** → **Jemo**.

Dopo qualche attimo appare la richiesta di login, dove va selezionato il nome del tecnico e vanno immesse le sue credenziali di accesso (Nome Utente e Password).



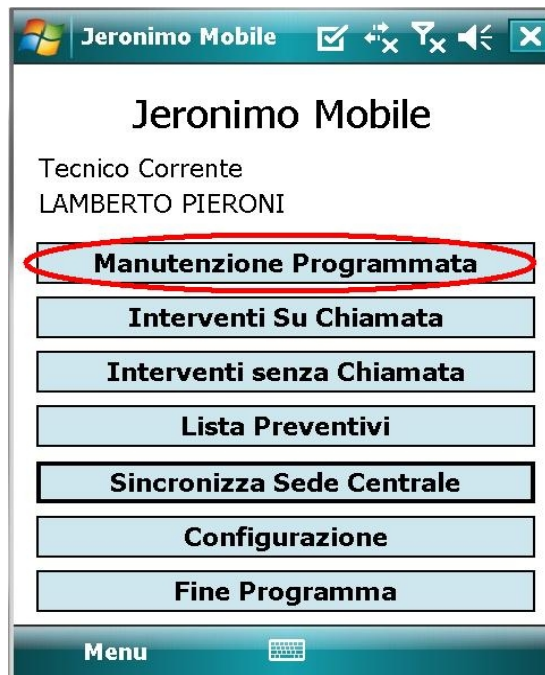
Dopo il clic sul pulsante 'Entra', in caso di Nome Utente e/o Password errati viene segnalato un messaggio di errore:



Attenzione:

Se i dati di login non corrispondono con quelli impostati in azienda in quanto modificati rispetto alla precedente sincronizzazione, sarà possibile aggiornarli eseguendo il login con i valori precedenti e facendo poi clic sulla voce di menu Configurazione>Opzioni>Dati Utente dove potranno essere reimmessi, se conosciuti (vedi 'Configurazione Jemo').

Se invece il login è eseguito correttamente, viene aperta la finestra principale del programma, la quale riporta in alto il nome del tecnico che ha effettuato l'accesso ed una serie di pulsanti che rappresentano il menu, dal quale è possibile eseguire tutte le operazioni previste dal programma.



Il primo pulsante consente di attivare la registrazione dei giri di manutenzione programmata previsti per un determinato mese.

Nella maschera che appare è necessario, per prima cosa, selezionare l'impianto per il quale si sta effettuando la manutenzione programmata.



La scelta dell'impianto può essere fatta in vari modi: con il cursore posizionato sul campo impianto si può eseguire la scansione del codice a barre impresso nell'etichetta adesiva dell'impianto stesso (tasto scan del palmare), oppure si può digitare direttamente il numero dell'impianto, se conosciuto, oppure può essere scelto tramite la Lista Impianti.

In questa lista vengono elencati solo gli impianti per i quali per il tecnico corrente sono previsti dei giri di manutenzione. E' possibile anche filtrare gli impianti per zona tramite la lista situata sopra a quella degli impianti, vale a dire che se prima si sceglie la zona, poi nella lista impianti verranno elencati solo gli impianti di quella zona.

Di default è possibile selezionare solo impianti relativi a giri di manutenzione non ancora eseguiti, come indicato dalla spunta nella casella 'Non Eseguiti'.

Se si volessero rivedere o modificare dei giri già registrati, possibile solo se non è stata ancora eseguita la sincronizzazione con la sede centrale, allora si deve spuntare la casella 'Eseguiti' e poi selezionare dalla lista l'impianto relativo al giro di interesse. In questo caso nella lista vengono elencati solo gli impianti con giri registrati ma non ancora sincronizzati.

FINE ESTRATTO MANUALE