

Sommario

1	Live HelpDesk	2
1.1	Programmi coinvolti.....	2
2	Interfaccia utente.....	3
3	Definizioni wizard	4
3.1	Percorso	4
3.2	Struttura file definizione.....	4
3.3	Testata definizione.....	5
3.4	Corpo definizione	5

1 Live HelpDesk

La gestione del Live HelpDesk è stata studiata per ridurre il numero di chiamate all'help desk in modo che l'utente abbia un wizard di domande che proponga in automatico le soluzioni ai problemi più comuni durante la normale operatività su TLPosWin.

La funzionalità prevede un livello molto alto di configurabilità in modo da rendere autonomo il personale dell'help desk di generarsi automaticamente tali wizard senza dover apportare modifiche a TLPosWin.

1.1 Programmi coinvolti

TLPosWin (versione minima 7178)
TLMailSender (versione minima 16/12/2020)

1.2 Configurazioni

Di default il LiveHelpDesk è attivo, risulta però possibile disattivarlo o renderlo custom per installazione.

In TLPosWin.ini

```
[LiveHelpDesk]  
Show=  
Path=
```

Show può assumere i valori 0, 1 e 2

0: disattivo

1: attivo (default) visualizza le definizioni sotto C:\POS\LiveHelpDesk\

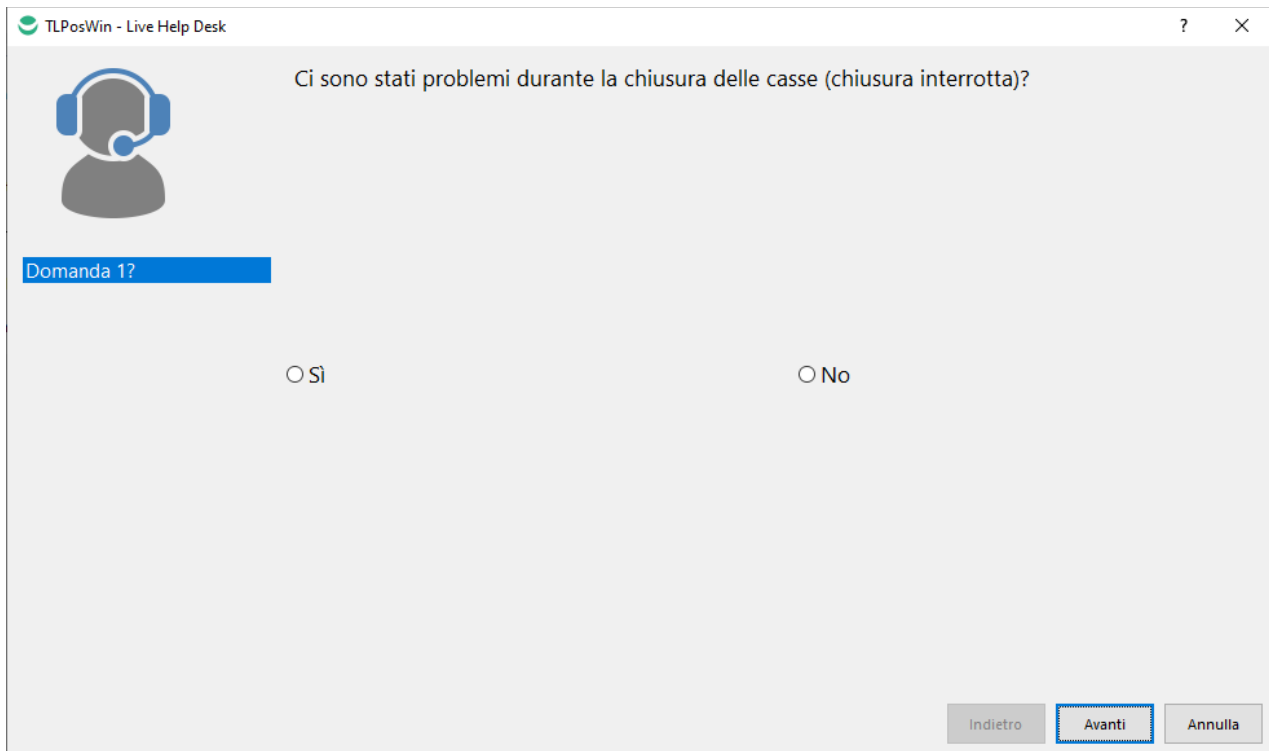
2: attivo visualizza le definizioni sotto un path custom

Path indica il percorso delle definizioni in caso Show sia uguale a 2

2 Interfaccia utente

TLPosWin verifica la presenza di file XML di definizioni per il Live HelpDesk e, se presenti, li propone automaticamente sulla vBar sotto alla ricerca articolo.

L'interfaccia utente è semplice e sullo stile dei Wizard di windows



All'utente verranno proposte varie domande e, in base alle risposte, verrà instradato in differenti percorsi. Il percorso potrà portare ad eseguire comandi interni di TLPosWin, comandi esterni, visualizzazione messaggi e, in ultima istanza, l'invio di una mail all'help desk con richiesta di supporto che riporterà l'elenco delle domande e risposte date.

L'utente potrà andare avanti o indietro tramite i tasti in basso a destra o cliccando sulla storia delle risposte date.

3 Definizioni wizard

3.1 Percorso

I file di definizione dei wizard sono contenuti nella cartella C:\POS\LiveHelpDesk\ e hanno estensione .xml

3.2 Struttura file definizione

```
<xml>
  <Definition>
    <Type/>
    <Description/>
    <Main_Order/>
    <Main_Text/>
    <Main_Image/>
    <VBar_Order/>
    <VBar_Text/>
    <VBar_Image/>
    <Func_Order/>
    <Func_Text/>
    <Func_Image/>
    <Pages>
      <Page1>
        <Text_Top/>
        <Text_Bottom/>
        <Text_Short/>
        <Text_Yes/>
        <Text_No/>
        <Bookmark_Yes/>
        <Bookmark_No/>
        <MsgBoxBefore_Yes/>
        <MsgBoxAfter_Yes/>
        <External_Yes/>
        <Action_Yes/>
        <Mail_Yes/>
        <MsgBoxBefore_No/>
        <MsgBoxAfter_No/>
        <External_No/>
        <Action_No/>
        <Mail_No/>
      </Page1>
      <Page2>
      </Page2>
      <PageN...>
      </PageN...>
    </Pages>
  </Definition>
```

</xml>

I nodi quando non necessari possono essere omessi.

Type, Description, VBar_Order, VBar_Text, VBar_Image sono considerati la testata della definizione, il resto è il corpo.

3.3 Testata definizione

Type: attualmente non gestito, ma dovrebbe essere il tipo di funzionalità legata alla definizione.

- Se = ART la definizione appare nella schermata anagrafica articoli
- Se = OFF la definizione appare nella schermata offerte
- Se = FAT la definizione appare nella schermata fatture attive

Description: descrizione della definizione.

Main_Order: ordine di apparizione se il wizard è richiamato dalla finestra principale.

Main_Text: testo da visualizzare se il wizard è richiamato dalla finestra principale.

Main_Image: immagine da visualizzare se il wizard dalla finestra principale.

Func_Order: ordine di apparizione se il wizard è richiamato dalla finestra di una funzionalità.

Func_Text: testo da visualizzare se il wizard è richiamato dalla finestra di una funzionalità.

Func_Image: immagine da visualizzare se il wizard dalla finestra di una funzionalità.

VBar_Order: ordine di apparizione nella vBar

VBar_Text: testo da visualizzare nella vBar.

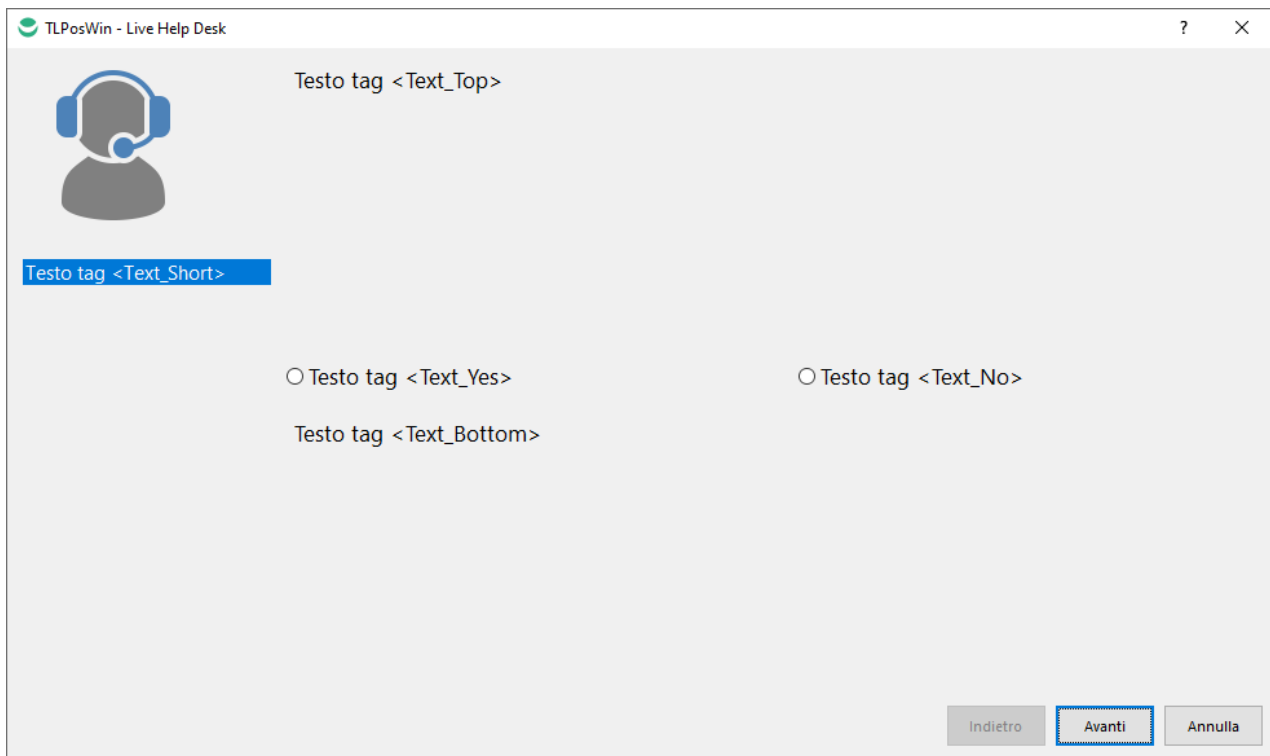
VBar_Image: immagine da visualizzare nella vBar.

3.4 Corpo definizione

Il corpo della definizione è formato da differenti pagine (Page1, Page2, etc).

In ogni pagina è possibile definire i testi visualizzati (campi Text_*), le operazioni legate al tasto "avanti" dopo aver selezionato una delle due risposte possibili (campi MsgBox*, Action_*, External_*, Mail_*) e la pagina a cui spostarsi (campi Bookmark_*).

Tutti questi campi hanno un suffisso Yes o No in base alla risposta data.



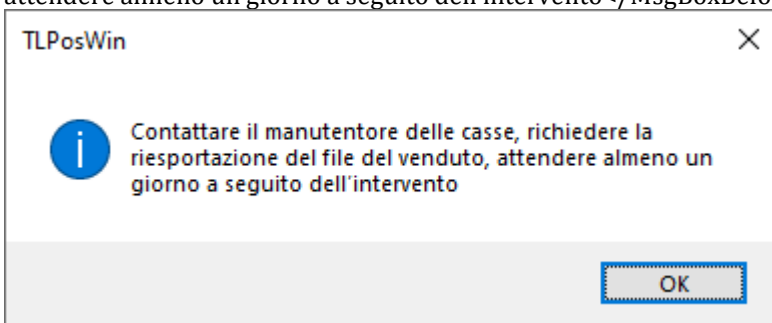
Se nei campi testo è contenuto [BR] il testo andrà a capo.

Una volta selezionata una delle due risposte (sì/no) e premuto avanti il wizard verifica quali operazioni deve fare in questo ordine

- MsgBoxBefore_*
- External_*
- OpenFile_*
- Action_*
- Mail_*
- MsgBoxAfter_*

Il comando MsgBox visualizza un messaggio a testo, esempio:

<MsgBoxBefore_No>Contattare il manutentore delle casse, richiedere la riesportazione del file del venduto, attendere almeno un giorno a seguito dell'intervento</MsgBoxBefore_No>



Il comando External esegue un comando esterno, esempio:

<External_Yes>TLPosWinImportWS.exe CEDI 1 INIT</External_Yes>

Il comando OpenFile apre un file o un sito tramite il programma configurato su windows, esempio:

<OpenFile_Yes>Guida.pdf</OpenFile_Yes>

<OpenFile_Yes>http://www.google.com</OpenFile_Yes>

Il comando Action esegue un comando interno di TLPosWin, esempio:

<Action_Yes>VisArtW1("000001") </Action_Yes>

Il comando Mail invia una mail all'indirizzo configurato con la richiesta di supporto, esempio:

<Mail_Yes>giacomo.roccaforte@tecnologica.retexspa.com</Mail_Yes>

The screenshot shows an email client window titled "Richiesta supporto da parte di * Tecno Logica * - Messaggio (HTML)". The interface includes a menu bar with "File", "Messaggio", "Guida", and "Cosa vuoi fare?". Below the menu is a toolbar with icons for deleting, printing, undo, redo, and search. The email content is as follows:

Richiesta supporto da parte di * Tecno Logica *

Report <report@tecnologica.info>
A ● Patrizio Patella; ● Patrizio Patella

Richiesta supporto da parte di * Tecno Logica *
GUID: XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX
Versione: 2021.03.2916.6802 (B) 64bit

Sequenza domande:

Ci sono stati problemi durante la chiusura delle casse (chiusura interrotta)? Si
Hai contattato il manutentore delle casse e richiedere l'estrazione del file del venduto del giorno mancante, ed atteso almeno un giorno a seguito dell'intervento? Si

Questa mail viene inviata automaticamente, le risposte a questo indirizzo non verranno lette.

Powered by Tecno Logica s.r.l.

Una volta eseguiti uno dei comandi (se presenti) il wizard si sposta nella pagina contenuta nel tag Bookmak_*, se la pagina è 0 il wizard si considera concluso ed esce.