

ViroAQ 3.0 : check list per i Product Specialist Codex

(Ver. 1.21 – 14 Apr 2003, Cremona)

Installazione e presentazione presso il cliente

Contenuto: *check-list primaria ed allegato con istruzioni operative*

CHECK LIST PRIMARIA

1. Introdurre ViroAQ come strumento di lavoro per la Qualità promosso da Codex
2. Spiegare la scelta Codex per l'investimento in uno strumento informatico
3. Presentare il CDROM ed il suo contenuto leggendo eventuale adesivo
4. Verificare i requisiti del computer candidato prima di procedere
5. Effettuare l'installazione guidata del programma conformandosi a tutte le istruzioni che compaiono sullo schermo
6. In caso di problemi tecnici durante la fase 5, contattare il supporto, non intraprendere alcuna iniziativa non prevista e, comunque, non procedere oltre.
7. Ad installazione ultimata, controllare sullo schermo del PC del cliente la presenza delle icone del programma: **a)** icona del programma del cliente e **b)** icona del tutor
8. Ignorare l'icona del "ViroAQ Tutor" in prima istanza
9. Spiegare che il programma può essere disinstallato in qualunque momento mostrando come
10. Procedere con il clic sulla icona del programma per il cliente
11. Affiancare il cliente durante la prima fase che **<inizializza>** il programma con le informazioni del cliente stesso (fase indispensabile per la stampa dei referti)
12. Ad inizializzazione conclusa invitare il cliente ad inserire le prime letture seguendo le istruzioni a video ed eventualmente ricorrendo al bottone di aiuto.
13. Dopo i punti 10,11 e 12, effettuare l'aggiornamento di versione se disponibile per accedere alla icona del <Tutor ViroAQ>.
14. Ad aggiornamento effettuato, richiamare la modalità Tutor con un doppio clic sulla icona desktop, ed effettuare un percorso a piacere insieme con il cliente mostrando l'anteprima del programma funzionante a regime con un congruo numero di schede generate sul momento.
15. Concludere il sopralluogo con una breve spiegazione delle versioni "shareware" e "commerciale" del programma ViroAQ, così come indicate dal responsabile marketing Codex.

ESPLOSO DEI PUNTI DELLA CHECK LIST

Punto 3: Presentazione del CDROM

ViroAQ è un programma per Sistemi Operativi Windows. Non può quindi essere installato su altri sistemi (vedi punto 4 – verifica requisiti)

La confezione del CD-ROM contiene sul retro il numero seriale che identifica il cliente:

- *Immettendo il numero seriale il sistema crea automaticamente il numero cliente*
- *Per il cliente Codex fornire anche il numero di registrazione*
- *Fornire i riferimenti per l'assistenza ed il supporto tecnico*
- *Indirizzo del sito web e dell'internet provider della Codex*
- *Numero di certificato di conformità per la installazione su sistemi Windows*

Tempo ottimale per questa fase non oltre i 5 minuti.

Punto 4 – Verifica dei requisiti di installazione

E' vitale non incorrere in situazioni controverse e di disagio, verificando prima della installazione che il cliente disponga dei requisiti minimi per un corretto uso del programma.

Verificare soprattutto la Versione di Windows 98 che potrebbe non avere adeguata compatibilità con i nuovi programmi come il nostro ViroAQ.

Il cliente può decidere di provare l'installazione ugualmente, ma in questo caso la Codex non fornisce alcuna garanzia di successo e si manleva da responsabilità. Comunque, leggere i documenti di condizioni di licenza d'uso e requisiti minimi del programma e i documenti tecnici per il supporto di installazione sul sito.

Note: *se un cliente strategico non ha disponibilità di un computer adeguato si potrà ricorrere ad una dimostrazione sul campo utilizzando il proprio pc o organizzando una presentazione svolta dagli autori su richiesta Codex*

Punto 5 – Installazione guidata del programma

Dopo aver introdotto il CD-Rom nell'alloggiamento del lettore del computer, lanciare il programma di setup (setup.exe). Vecchi lettori CDROM potrebbero non leggere il supporto ed in questo caso si potrà preparare per il cliente un cdrom speciale, si inviterà a scaricare via internet il file di installazione o, se disponibile, si copierà il contenuto via LAN.

Se il computer è in rete locale, contattare il responsabile sistemista del CED locale, metterlo a conoscenza dell'installazione e chiedere di accedere al computer con i diritti di amministrazione.

Unico vincolo di questa fase, quello di seguire meticolosamente le istruzioni a video secondo lo standard del logo Microsoft.

Il tempo necessario a questa fase è variabile e dipende dal sistema ospite (tipo di computer e sistema operativo), ma in genere impegna non più di 5 minuti.

A installazione ultimata il programma mostra un avviso e nella maggior parte dei casi impone uno spegnimento del computer che viene automaticamente riavviato.

Questo è fisiologico e non deve allarmare.

Punto 6 – Problemi durante la installazione guidata del programma

Anche se il programma di installazione è stato certificato e testato con successo, è sempre possibile che si verifichino problemi durante la installazione.

La certificazione riguarda sistemi Microsoft Windows (tutte le versioni note).

NESSUN PROGRAMMA DI SETUP PUO' CONSIDERARSI INDENNE DA PROBLEMI E QUESTO RIGUANDA TUTTI I SISTEMI E NON SOLO IL PROGRAMMA DELLA CODEX

A meno di precedenti problemi presenti sul computer, la installazione di ViroAQ non compromette la funzionalità e la stabilità del sistema ospite.

Alcuni problemi noti e documentati dallo stesso produttore Microsoft (TM), possono tuttavia verificarsi per ragioni che prescindono da ViroAQ e/o dalla volontà del cliente.

Il PS che incorresse in situazioni di questo genere potrà ricorrere al supporto immediatamente riferendo prima di tutto il le informazioni del cliente, la città, e il numero seriale.

Punto 7 – verifica delle icone del programma

Il primo controllo utile che il PS effettua ad installazione ultimata, riguarda la presenza sullo schermo della Desktop (pagina principale dei sistemi Windows), delle due icone di ViroAQ.

Una icona sarà utilizzata per lanciare il <il programma> locale che viene usato dal cliente, una seconda icona permetterà di usare la modalità <Tutor > del programma che viene usata a scopi dimostrativi (vedi di seguito)

Punto 11 – La inizializzazione del programma

Per funzionare correttamente ViroAQ deve essere **inizializzato**. Questa operazione è necessaria solo la prima volta che si usa e registra le informazioni del Centro del cliente per poter poi controllare l'accesso degli addetti che usano il programma e poter stampare le informazioni del centro nei referti.

E' utile seguire il cliente in questa fase in quanto verrà richiesto il Numero di seriale del programma. Questo numero presente in uno sticker con il CD-ROM associa un Codice Cliente che sarà utile per il supporto e per tutte le altre fasi future di aggiornamento del programma.

Note: Il PS vorrà prendere nota del numero di confezione e del cliente per abbinarli in futuro. Notiamo come l'abbinamento tra numero di seriale e cliente fornisce rintracciabilità. Invitare il cliente a leggere le informazioni in linea e/o sul sito per documentarsi.

Punto 13 –Dimostrazione della modalità Tutor e aggiornamento versione

ViroAQ permette a chiunque di registrare e repertare i propri report completi di analisi statistiche e valutative per i sistemi qualità.

Anche se inizialmente un cliente userà ViroAQ per la routine, molto presto potrebbe essere attratto dalla possibilità di usare tutte le reali potenzialità del programma per attivare una attività di Assicurazione Qualità all'interno del proprio centro.

Durante la fase di raccolta dati, e non prima di aver raggiunto una massa critica di letture, il cliente può esplorare le potenzialità del programma con una simulazione di una banca dati: la modalità Tutor.

L'aggiornamento è fisiologico con le attività di continuo perfezionamento e ampliamento delle funzionalità del programma. Il programma ViroAQ è composto di una serie di moduli specialistici, Sulla base dello sviluppo e di perfezionamenti richiesti dai clienti versioni sempre nuove di ognuno dei moduli specialistici saranno resi disponibili.

L'aggiornamento dei cambiamenti migliorativi non comporta la perdita dei dati precedentemente inseriti, e può essere svolto secondo le seguenti modalità:

- 1. con CD-ROM di aggiornamento dell'intero programma in dotazione ai PS (solo per la prima installazione)*
- 2. Scarico delle versioni dei singoli moduli gratuitamente disponibili sul sito internet WWW.CODEXITALIA.IT*

IMPORTANTE: L'AGGIORNAMENTO DI VERSIONE E' RACCOMANDABILE PER TUTTE LE VERSIONI INDIPENDENTEMENTE DALL'USO DELLA MODALITA' TUTOR.