MICROTOUCH

Sistema eliminacode multimediale fino a 12 servizi

Manuale Utente per la gestione del dispositivo

MicroTouch

Sistema eliminacode multimediale fino a 12 servizi

Manuale utente per la gestione del dispositivo

Panoramica

Descrizione e contesto del prodotto

MicroTouch rappresenta una soluzione smart per la gestione di un flusso di utenza discreto. Questo dispositivo può gestire fino a 12 differenti code e 20 postazioni di chiamata e dispone di un erogatore termico con touch screen da 9.7".

Figura 1 – Esempio di sistema MicroTouch

Funzionamento

MicroTouch è compatibile con QS-LITEOX (display riepilogativo con digital signage – mostrato in Figura 1), QS-SUMMARYBOX, ecc. La comunicazione tra server e client avviene tramite la rete LAN, sarà opportuno quindi configurare il box con un indirizzo IP statico. Per gestire la numerazione è possibile utilizzare la classica MicroTouch Consolle (client virtuale per PC), le consolle seriali o WiFi.

Prima Installazione

Unpackaging

L'installazione di MICROTOUCH consiste in pochi semplici passi:

- Estrarre il box dalla confezione e inserire le batterie nel telecomando fornito
- Collegare il box all'alimentazione
- Collegare il cavo di rete
- Collegare il cavo HDMI del monitor
- Sintonizzare il monitor sulla sorgente HDMI scelta
- Attendere il caricamento del sistema

Ad inizializzazione avvenuta, sul monitor apparirà la schermata principale mostrata in Figura 1.

Configurazione del sistema

Q-Discovery

Q-Discovery è lo strumento universale Visel per la configurazione dei dispositivi LAN. Consiste in un applicativo compatibile per PC con sistema operativo Windows XP o superiore. Visel consiglia di installare Q-Discovery solo sul PC dell'amministratore, in maniera tale da impedire ai non addetti ai lavori di manomettere la configurazione del sistema.

- Scaricare **Q-Discovery** dalla sezione Download del sito www.visel.it
- Installare e lanciare l'applicativo
- Cliccare su "Cerca dispositivi" per iniziare la configurazione

MICROTOUCH

MICROTOUCH deve funzionare con un indirizzo IP statico.

Per configurare un IP statico seguire questi passi:

- Utilizzare il telecomando in dotazione oppure connettere un mouse USB al box
- Premere il tasto "return" del telecomando o il tasto destro del mouse per uscire dall'applicazione MicroTouch
- Recarsi nelle impostazioni di sistema e nella sezione "Cavo" e impostare i parametri di rete.
- Uscire dalle impostazioni e recarsi nel menu principale per lanciare l'applicazione MicroTouch

Se MICROTOUCH è configurato correttamente sarà possibile gestire i suoi settaggi tramite l'applicativo Q-Discovery.

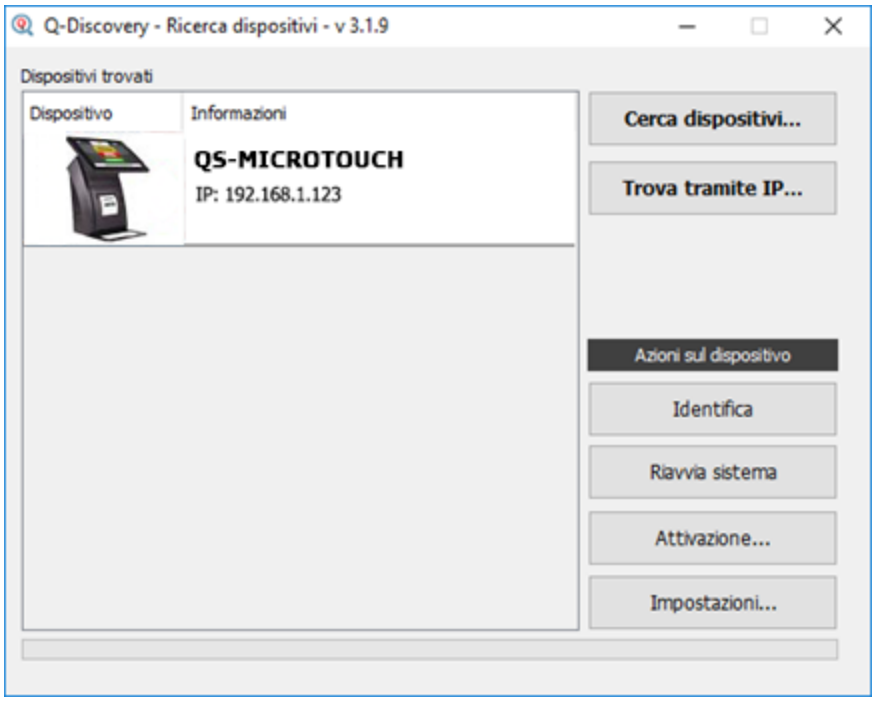
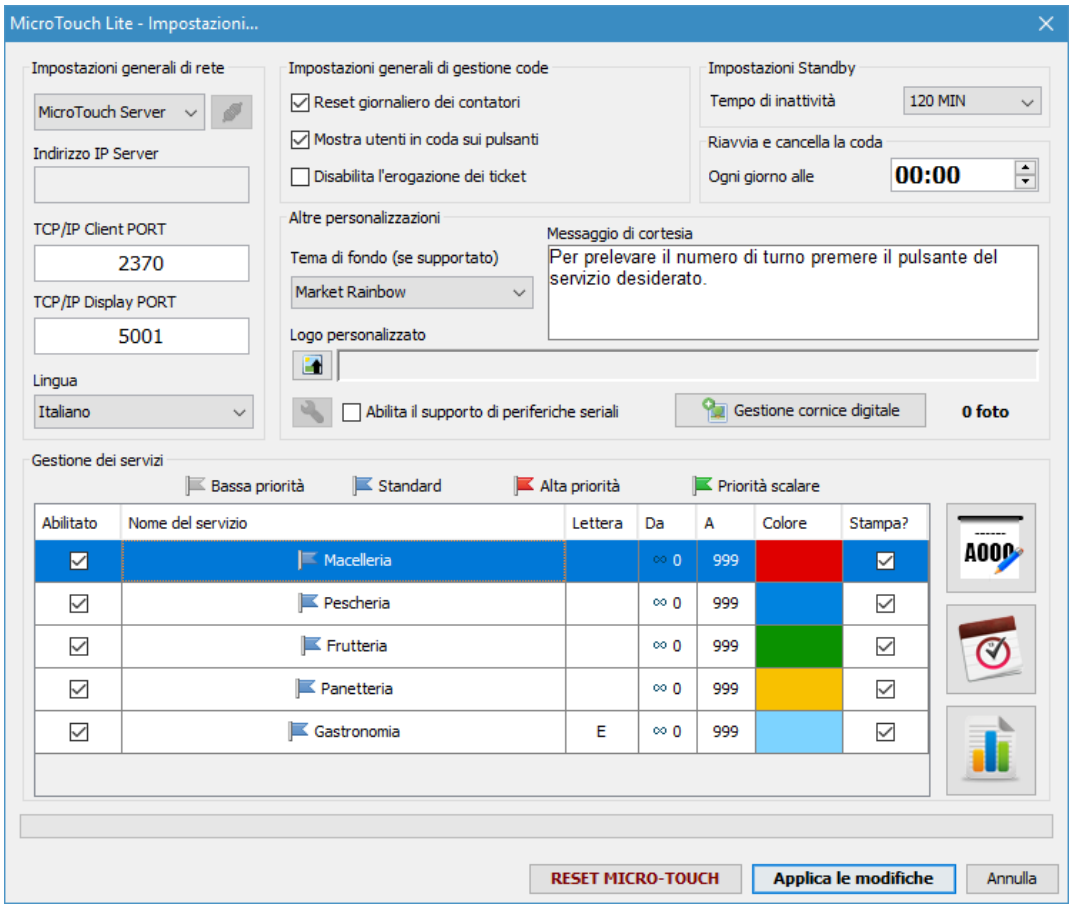


Figura 2 – Q-Discovery: ricerca dei dispositivi

Selezionare MICROTOUCH e premere su “Impostazioni”. Apparirà la schermata secondaria:



In questo pannello risiedono tutte le configurazioni utili al corretto funzionamento del server di gestione code. Esaminiamo tutte le proprietà accessibili fatta eccezione per quelle disabilitate.

Impostazioni generali di rete

Proprietà	Descrizione
Tipologia	MicroTouch Server/Client per installare più di un punto prelievo
Indirizzo IP Server	Nel caso in cui MicroTouch fosse configurato come Client, specifica l'indirizzo IP del MicroTouch Server al quale collegarsi
Pulsante sync	Il pulsante sulla destra della Tipologia di dispositivo (Client/Server). È usato per sincronizzare il MicroTouch configurato come slave con il master, ottenendo tutte le configurazioni dei servizi.
TCP/IP Client Port	Porta di comunicazione (default 2370) per la comunicazione con i client virtuali (MicroTouch Consolle, MicroTouch Reception Consolle)
TCP/IP Display port	Porta di comunicazione per i display slave (QS-LCDBOX, QS-LCD10A, ecc.)

Impostazioni generali di gestione code

Proprietà	Descrizione
Reset giornaliero dei contatori	Indica se MicroTouch deve effettuare il reset della numerazione su tutti i servizi al rilevamento del cambio data.
Mostra utenti in coda sui pulsanti	Indica se mostrare sui pulsanti dei servizi, sul display touch, il numero attuale degli utenti in coda
Disabilita l'erogazione dei ticket	Indica se è necessario disabilitare temporaneamente l'erogazione dei ticket. Sul display touch verrà mostrato un messaggio informativo che il sistema è fuori servizio.

Altre personalizzazioni

Impostazioni di Standby
Indica il tempo massimo di inattività oltre il quale preservare lo schermo con un'animazione in bianco e nero.

Tema di fondo
Indica l'immagine di sfondo da applicare alla schermata home in base alle proprie esigenze.

Messaggio di cortesia
Indica il tempo massimo di inattività oltre il quale preservare lo schermo con un'animazione in bianco e nero.

Logo personalizzato
Consente di scegliere un logo che verrà mostrato sull'intestazione della schermata home, nel centro. Lo stesso logo sarà convertito automaticamente in bianco e nero ed utilizzato per la stampa.

Gestione delle periferiche seriali (Display di sportello e Consolle)

MicroTouch è compatibile con due tipologie di periferiche seriali: il Display di sportello (QS-CDS3) e la Consolle Operatore da tavolo (QS-CONS). Per consentire l'utilizzo di questo hardware sul proprio sistema MicroTouch è necessario aver acquistato anche il convertitore di segnale RS485-RS232, ossia il CONVERTER (Figura 2a). Quest'ultimo dovrà essere collegato, tramite cavo seriale standard a 9 poli incluso nella confezione, al connettore seriale presente sulla parte inferiore di MicroTouch.

Figura 4a – Convertiore RS485-RS232 (CONVERTER)

Per includere periferiche seriali durante l'installazione di MicroTouch, selezionare la casella **Abilita il supporto delle periferiche seriali** e premere il pulsante che raffigura una chiave inglese:

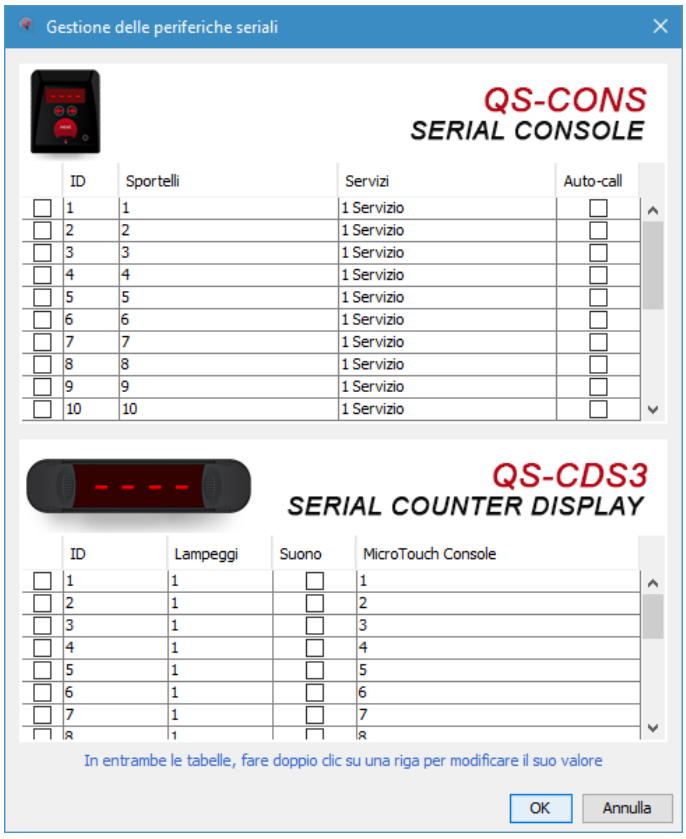


Figura 5b – Gestione delle periferiche seriali

Per aggiungere una Consolle seriale, dalla prima tabella, fare doppio click sulla riga relativa all'ID della tastiera da aggiungere. Verrà visualizzata la finestra delle associazioni logiche per la Consolle:

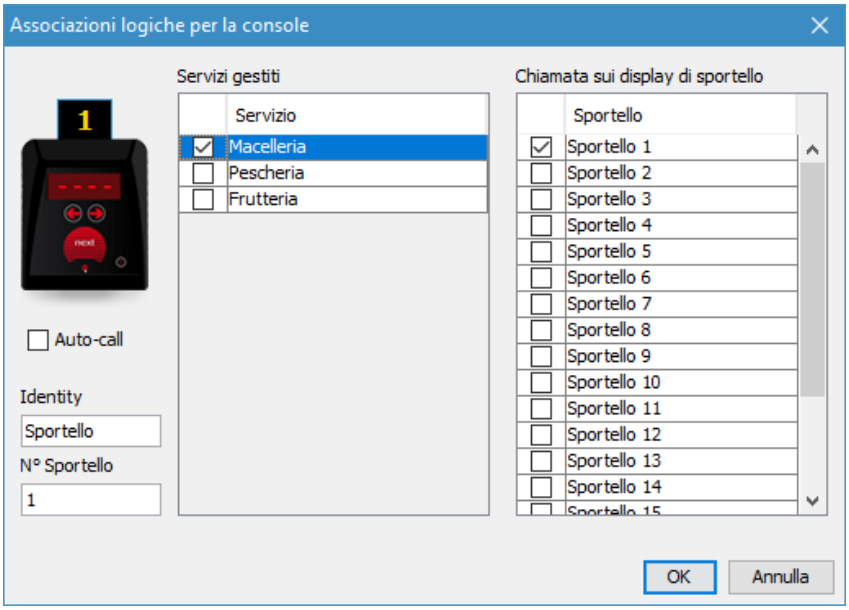


Figura 6d – Associazioni logiche per la Consolle

Configurazione delle associazioni logiche per la Consolle

Proprietà	Descrizione
Servizi gestiti	Indica su quali servizi dovrà operare la Consolle
Chiamata sul display di sportello	Indica su quali display di sportello seriali deve essere visualizzata la chiamata proveniente da questa Consolle. In assenza di display di sportello è buona norma non selezionare alcun elemento da questa tabella.
Auto-call	Indica se la consolle deve effettuare la chiamata automatica su tutti i servizi selezionati.
Identity	Nome della postazione su cui è installata la consolle.
N° Identity	Numero della postazione su cui è installata la consolle.

Per salvare le modifiche fare click su **OK**, in caso contrario su **Annulla**.

Per aggiungere un Display di sportello, dalla seconda tabella, fare doppio click sulla riga relativa all'ID dell display da aggiungere. Verrà visualizzata la finestra delle associazioni logiche per il display:

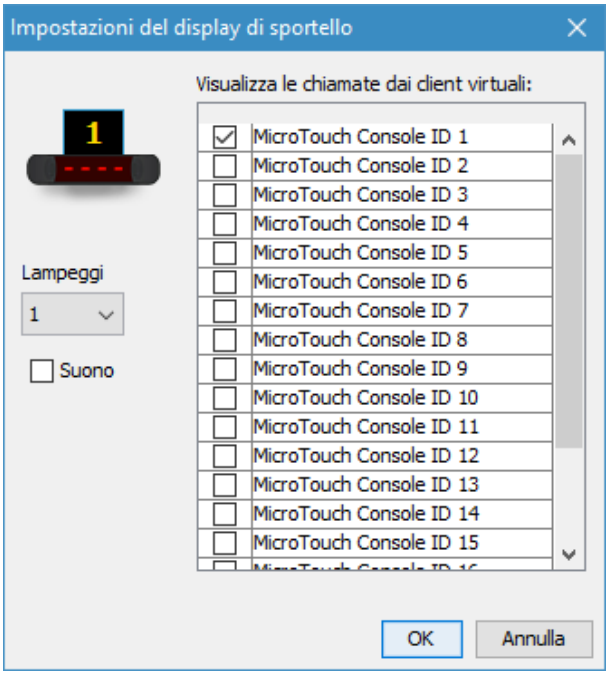


Figura 7e – Associazioni logiche per i Display di sportello

Configurazione delle associazioni logiche per il Display di sportello

Proprietà	Descrizione
Lampeggi	Indica quanti lampeggi dovrà eseguire il display all'arrivo della nuova chiamata.
Suono	Indica se deve essere riprodotto un segnale acustico all'arrivo della chiamata
Visualizza le chiamate dai client virtuali	Indica se il display deve mostrare le chiamate provenienti dalle MicroTouch Consolle selezionate dalla lista.

Gestione dei servizi

In questo pannello è possibile configurare fino a 12 differenti code, la relativa numerazione e il colore che comparirà sui display slave.

- Per abilitare un servizio, selezionare la casella di spunta relativa al servizio da abilitare
- Per cambiare nome ad un servizio fare doppio click sulla casella contenente il nome
- Per cambiare la Lettera fare doppio click sulla casella contenente la lettera
- Per cambiare l'intervallo di conteggio fare doppio click sulla casella contenente il numero
- Per cambiare il colore fare doppio click sulla casella colorata

Menu del servizio

Selezionando un servizio dalla lista e cliccandoci sopra con il tasto destro del mouse si potrà accedere ad un menu per la gestione avanzata, come mostrato nella figura seguente.

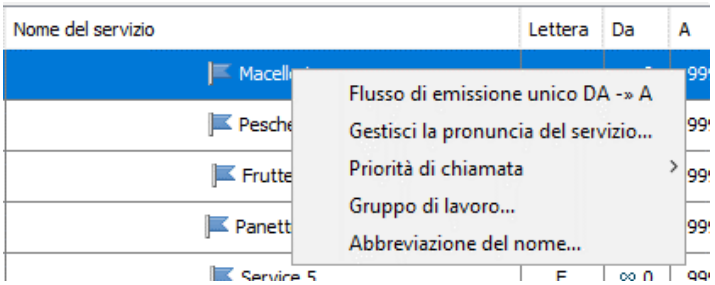


Figura 3 – Menu di servizio

Flusso di emissione unico DA -> A

Questa opzione indica che il servizio effettuerà una emissione di ticket giornaliera di un numero limitato di ticket. Verrà stampato un numero di ticket pari alla differenza tra il valore nella colonna A e quello nella colonna DA, +1. Ad esempio, abbiamo l'esigenza che il servizio Macelleria eroghi ogni giorno solo 50 ticket: imposteremo sul servizio Macelleria un flusso di emissione unico e nel campo DA inseriremo il valore 1, nel campo A inseriremo il valore 50.

Flusso di emissione perpetuo DA <-> A

Questa opzione indica che il servizio effettuerà una emissione di ticket giornaliera ciclica. Il numero progressivo dei ticket partirà dal valore nella colonna DA. Quando il contatore raggiunge il valore impostato nella colonna A, la numerazione ripartirà dal valore impostato nella colonna DA.

Gestisci la pronuncia del servizio

Può capitare che l'assistente vocale non pronunci bene il nome di un servizio, ad esempio l'acronimo CUP (Centro unico di prenotazione). L'assistente vocale tende ad internazionalizzare i termini inglesi di uso comune e, in questo caso, la pronuncia risulterà "cap" (coppa/trofeo in inglese). La soluzione a questo inconveniente sarà quella di selezionare questa voce dal menù e digitare il testo "kupp" per correggere la pronuncia.

Priorità di chiamata

Se abbiamo la necessità di creare una o più file che abbiano una priorità di chiamata differente, bisognerà impostare una priorità di servizio. Posizionandosi con il mouse sulla voce “Priorità di chiamata” si aprirà un sotto-menu con le voci:

- Bassa priorità
- Standard
- Alta priorità
- Priorità scalare

Analizziamo le tre priorità in azzurro, tenendo momentaneamente da parte la Priorità scalare.

Se ad esempio stiamo configurando il sistema in una farmacia e dobbiamo creare una coda prioritaria per le donne in gravidanza, basterà abilitare un servizio dalla lista, rinominarlo “Donne in gravidanza” e impostargli una “Alta priorità”. Dopo l’applicazione delle modifiche, MicroTouch chiamerà utenti del servizio “Donne in gravidanza” fino ad esaurimento ticket, senza tener conto dell’orario di arrivo.

Riassumendo, la **priorità** nei sistemi MicroTouch viene gestita in questo modo:

- I ticket appartenenti ai servizi con priorità di diverso livello verranno evasi fino ad esaurimento coda in ordine di priorità: alta priorità, poi Standard e infine bassa priorità.
- I ticket appartenenti ai servizi con priorità di pari livello verranno evasi in ordine cronologico.

Priorità Scalare

L’ultimo tipo di priorità assegnabile ai servizi è la **Priorità Scalare**. Questa particolare condizione permette di effettuare delle chiamate secondo una direttiva specifica e aiuta a regolarizzare i flussi di utenza dove uno o più servizi tendono ad accumulare più utenti in coda rispetto agli altri. Utilizzare la Priorità Scalare implica però queste limitazioni: Tutti i servizi attivi su MicroTouch devono essere configurati con Priorità Scalare, dal momento che questo tipo di priorità non può coesistere in presenza di altri tipi (Alta, Standard o Bassa priorità). La consolle operatore dovrà essere configurata in auto-call su tutti i servizi attivi.

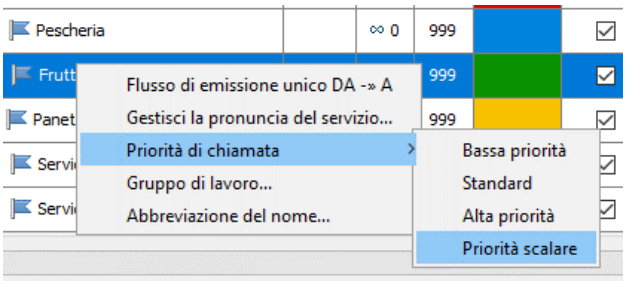


Figura 3a – Associazione di Priorità Scalare

Subito dopo aver selezionato Priorità Scalare dal menu di servizio, apparirà una seconda schermata da cui poter configurare la proprietà di chiamata:

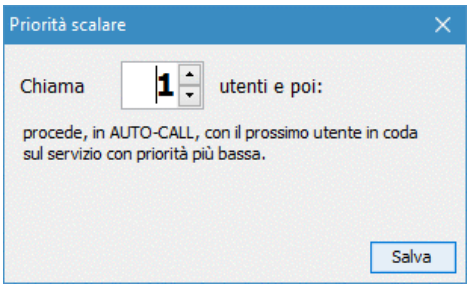


Figura 3b – Proprietà della Priorità Scalare

Come si evince dalla finestra in Figura 3b, con questa configurazione diciamo a MicroTouch che dovrà chiamare 1 ticket di questo servizio per poi procedere con la chiamata di altri ticket sul prossimo servizio su cui è impostata la Priorità Scalare.

In poche parole, questo particolare tipo di priorità consente di effettuare delle chiamate secondo una scaletta predeterminata, per aiutare a smaltire i flussi irregolari, ma costanti nel tempo. In questo modo potremo chiamare 3 ticket del primo servizio, 2 ticket del secondo, 3 del terzo e 1 del quarto. Quando MicroTouch completerà la lista delle chiamate tornerà ciclicamente a chiamare 3 ticket del primo servizio e così via. Qualora non ci fossero le condizioni per rispettare questa scaletta, il sistema procederà in priorità cronologica.

Pulsanti verticali

Sulla destra della tabella dei servizi sono presenti 3 grandi pulsanti:

Composizione dello stile del biglietto

Schedulazione orari di attività del servizio

Stampa del report

Composizione dello stile del biglietto

Per ogni servizio è possibile personalizzare gli elementi che compongono il biglietto. Selezionare un servizio dalla lista e premere il pulsante della **Composizione dello stile del biglietto**:

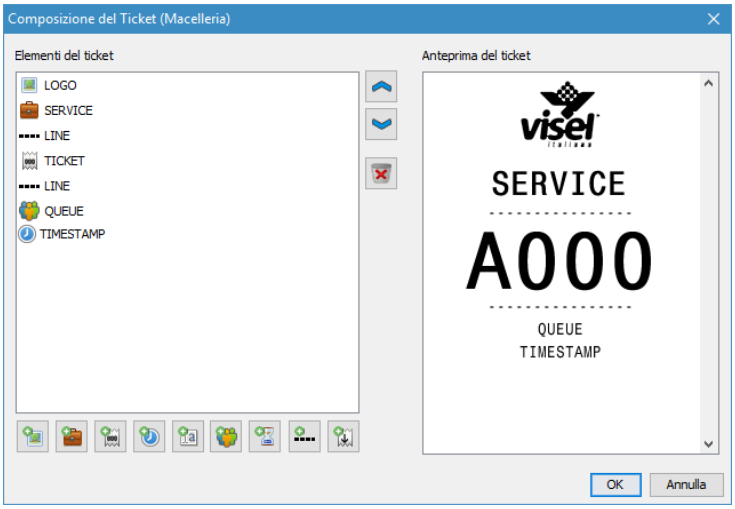


Figura 3c – Composizione del ticket

Proprietà	Descrizione
Elementi del ticket	Mostra tutti gli elementi che compongono il layout del ticket in ordine di stampa.
Freccia su	Sposta un elemento verso l'inizio del ticket.
Freccia giù	Sposta un elemento verso la fine del ticket.
Cestino	Elimina l'elemento selezionato
Anteprima del ticket	Questo riquadro presenta un'anteprima approssimativa in tempo reale della composizione del ticket. La rappresentazione del ticket è puramente illustrativa. Per effettuare una prova di stampa è necessario inviare le impostazioni al Micro Touch e successivamente fare una prova. Per confermare le modifiche premere sul tasto "OK".
Barra degli strumenti orizzontale	Serie di pulsanti per l'aggiunta di elementi nella lista. A partire dal primo pulsante a sinistra abbiamo: • **LOGO** Aggiunge la stampa del Logo (inserito nella schermata precedente) • **SERVICE** Aggiunge la stampa del nome del servizio • **TICKET** Aggiunge la stampa del numero di turno • **TIMESTAMP** Aggiunge la stampa della data e ora di emissione del ticket • **TEXT** Aggiunge la stampa di un testo personalizzato • **QUEUE** Aggiunge la stampa del conteggio degli utenti in coda • **WAITING** Aggiunge la stampa dell'attesa stimata • **LINE** Aggiunge la stampa di una linea separatrice orizzontale • **FEED** Aggiunge la stampa di uno spazio verticale

Premere **OK** per salvare lo stile del biglietto, in caso contrario **Annulla**.

Schedulazione orari di attività del servizio

Per ogni servizio è inoltre possibile configurare uno o più periodi di attività su scala ciclica settimanale. Quando il servizio risulterà non disponibile, sul tasto in home apparirà la voce "CHIUSO" e, cliccandoci su, MicroTouch mostrerà una finestra pop-up con il dettaglio degli orari di attività di quel servizio. Per configurare la schedulazione settimanale, selezionare il servizio e premere sul pulsante della **Schedulazione orari di attività del servizio**:

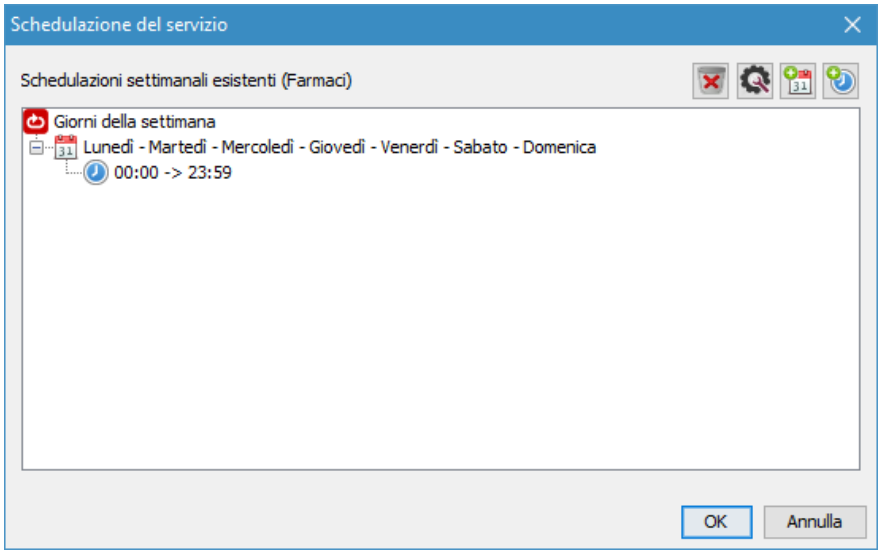


Figura 3d – Schedulazione settimanale servizio

In questo esempio, il servizio "Farmaci" è attivo h24 7 su 7. È possibile creare fasce orarie multiple (sempre all'interno della settimana) in cui Farmaci può essere attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00. Ecco di seguito un esempio:

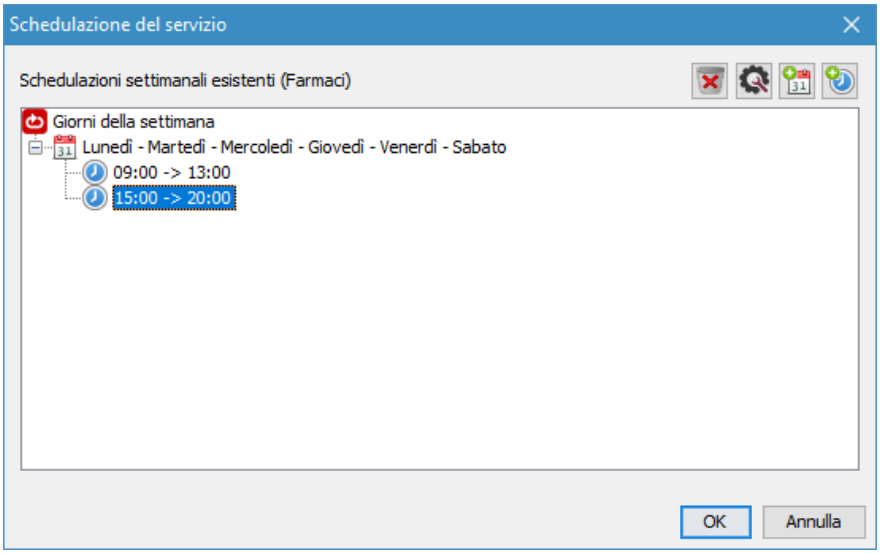


Figura 3e – Esempio di schedulazione oraria multipla

Poniamo invece il caso in cui “Farmaci” è attivo solo i giorni feriali nella stessa fascia oraria e nel finesettimana in orario continuato, ad esempio:

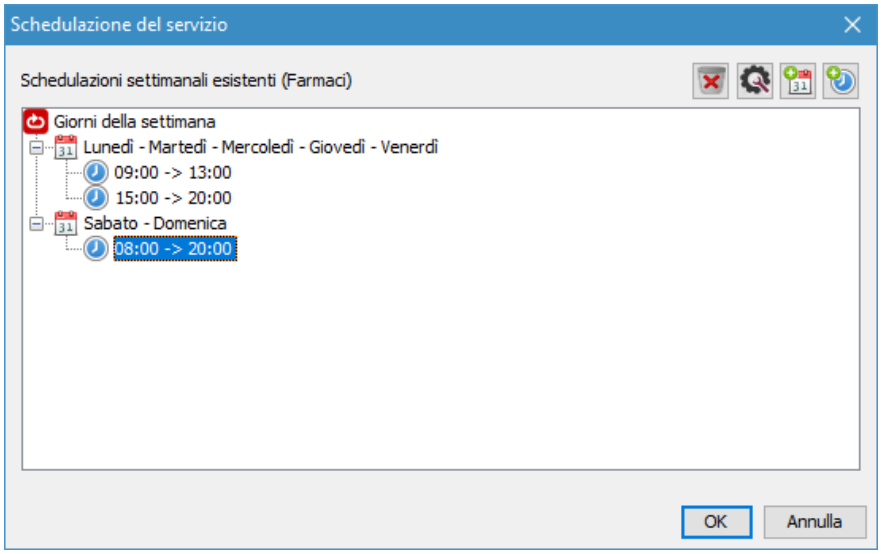


Figura 3f – Esempio di schedulazione oraria/giornaliera multipla

Riassumendo:

- **PER AGGIUNGERE UNA REGOLA GIORNALIERA**
  Fare click sul pulsante **(+)Calendario**. Successivamente selezionare i giorni dalla finestra pop-up e premere **OK**.

- **PER AGGIUNGERE UNA FASCIA ORARIA**
  Selezionare la regola giornaliera e fare click sul pulsante **(+)Orologio**. Successivamente impostare un intervallo orario dalla finestra pop-up e premere **OK**.

- **PER MODIFICARE UNA REGOLA GIORNALIERA O UNA FASCIA ORARIA**
  Selezionare la regola giornaliera o la fascia oraria e premere il pulsante **Ingranaggio**. Effettuare la modifica dalla finestra pop-up e premere **OK**.

Stampa del report

MicroTouch possiede un modulo di reportistica di base che consente la stampa delle statistiche direttamente dall'unità principale. Premere dunque il pulsante della **Stampa del report**:

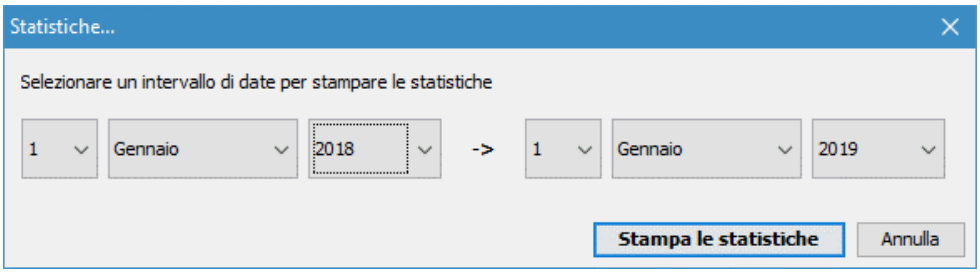


Figura 3g – Emissione di un report con intervallo temporale

Selezionare l'intervallo di date e premere su **Stampa le statistiche** e in seguito verrà stampato un report simile a quello in Figura 3h:

[Intervallo di date selezionato]

Report generale

Questo report comprende il periodo di tempo selezionato, il totale dei biglietti emessi, il totale dei biglietti serviti e il totale dei biglietti stimati persi.

Report di servizio

Questo report è relativo alle singole code (o servizi) e comprende il totale dei biglietti emessi, il totale dei biglietti serviti, il totale dei biglietti stimati persi e il tempo medio di lavoro degli operatori che hanno gestito questo servizio.

Report di postazione

Questo report è relativo alle singole postazioni di lavoro (o operatori) e comprende il totale dei biglietti serviti, il tempo medio di attesa per gli utenti, il tempo medio di servizio degli operatori, il tempo totale di lavoro degli operatori e il tempo di lavoro più lungo di un operatore su un utente.

Figura 3h – Esempio report

Algoritmo di calcolo del report

La vita di ogni ticket è segnata da tre tempistiche fondamentali:

Data / ora di emissione del ticket
È il tempo con precisione al millisecondo del momento in cui l'utente preleva un ticket che, per convenzione chiameremo $\mathbf{T_E}$.

Data / ora di chiamata del ticket
È il tempo con precisione al millisecondo del momento in cui l'operatore chiama il ticket che, per convenzione chiameremo $\mathbf{T_C}$.

Data / ora di chiusura del ticket
È il tempo con precisione al millisecondo del momento in cui l'operatore conclude il servizio sul suddetto ticket che, per convenzione chiameremo $\mathbf{T_F}$.

Premesso che i valori "medi" corrispondono alla media aritmetica degli elementi presi in considerazione, andiamo ad analizzare l'algoritmo di calcolo per ogni singola casistica di report:

Utenti stimati persi
Sono presi in considerazione tutti i ticket la cui differenza tra $\mathbf{T_F}$ e $\mathbf{T_C}$ <= 30 sec.

Tempo di attesa
Differenza tra $\mathbf{T_F}$ e $\mathbf{T_E}$ del ticket interessato al calcolo.

Tempo di servizio
Differenza tra $\mathbf{T_F}$ e $\mathbf{T_C}$ del ticket interessato al calcolo.

Ogni ticket (anche quelli stimati persi) è considerato per la stesura del report perciò sarà opportuno, per ottenere dei valori più affinati nel tempo, utilizzare al meglio la MicroTouch Consolle e chiudere il servizio sull'ultimo ticket in coda (cliccando sul pulsante con l'icona di "spunta" in basso a destra).

Opzionalmente è possibile attivare una licenza del modulo avanzato di reportistica per MicroTouch (cod.prod. **QS-SOFTSTAT**), che consente di installare sul PC dell'amministratore il software MicroTouch Manager e avere numerose funzionalità in più.

Per ulteriori informazioni su QS-SOFTSTAT e MicroTouch Manager si consiglia di contattare il nostro reparto commerciale.

Azzeramento dei contatori

Per azzerare il numero progressivo attuale dei contatori dei servizi è sufficiente fare click su "Reset Micro Touch". MICROTOUCH è inoltre in grado di resettare in maniera del tutto autonoma i contatori dei servizi abilitati e lo farà al rilevamento del cambio data.

Utilizzo del sistema

MicroTouch Consolle (Client virtuale per PC)

Lo strumento per gestire l'avanzamento della numerazione è MicroTouch Consolle. Questo software deve essere installato su ogni PC delegato alla chiamata del progressivo di turno.

- Scaricare **MicroTouch Consolle** dalla sezione Download del sito www.visel.it
- Installare e lanciare l'applicativo

Al primo avvio verrà mostrata la schermata delle impostazioni:

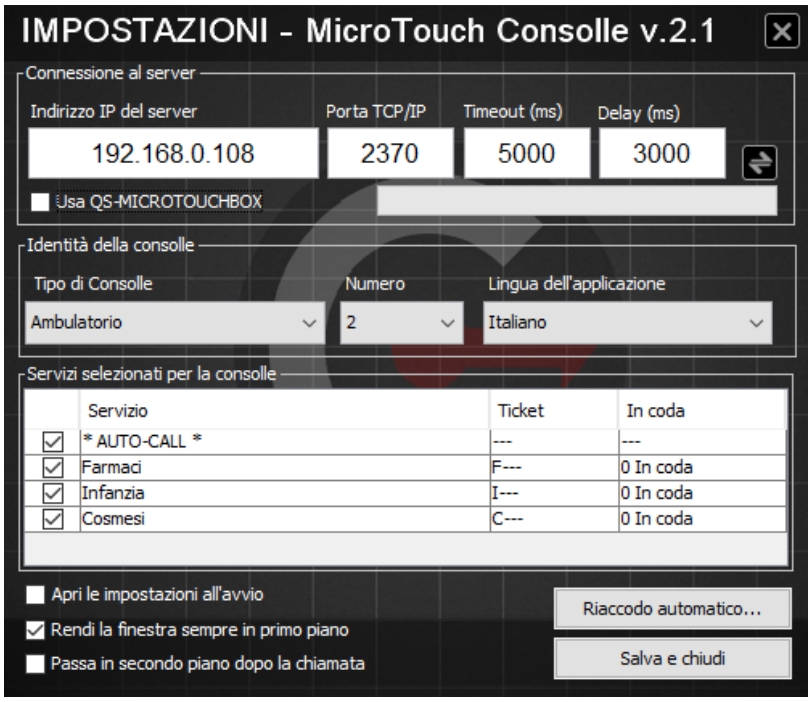


Figura 3 – Impostazioni MicroTouch Consolle

Connessione al server

Proprietà	Descrizione
Indirizzo IP del server	Indirizzo IP del server MicroTouch, in questo caso MICROTOUCH
Porta TCP/IP	Porta di comunicazione (default 2370)
Timeout (ms)	Intervallo di tempo per la sincronizzazione dei dati
Delay (ms)	Tempo di attesa tra una chiamata e l'altra
Usa QS-MICROTOUCHBOX	Questa casella deve essere deselezionata per consentire il funzionamento della consolle con MICROTOUCH
Pulsante sync (due frecce)	Questo pulsante consente il test di connessione con i parametri di rete inseriti. Se l'esito sarà positivo, apparirà la lista dei servizi nella tabella sottostante

Identità della Consolle

Proprietà	Descrizione
Tipo di consolle	Denominazione della postazione chiamante
Numero	Numero identificativo della postazione chiamante
Lingua	Lingua dell'interfaccia utente

Servizi selezionati per la Consolle

Da questa tabella è possibile selezionare i servizi gestiti dalla postazione. Nella colonna compare anche un servizio particolare, **AUTO-CALL**, che consente di effettuare chiamate automatiche su tutti i servizi selezionati tenendo in considerazione eventuali priorità.

Opzioni di Riaccodo automatico

Questa funzionalità consente di trasferire automaticamente un ticket appena gestito ad un altro servizio. Per impostare una proprietà di riaccodo automatico, selezionare un servizio dalla lista (ad eccezione di AUTO-CALL) e premere il pulsante **Riaccodo automatico**:

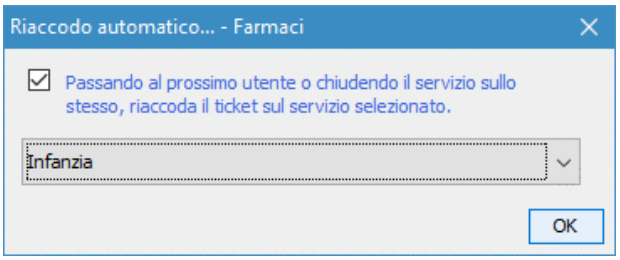


Figura 3i – Finestra di riaccodo automatico

In questo esempio, ogni volta che l'operatore termina la sessione con un ticket della coda "Farmaci" quest'ultimo viene trasferito nella coda "Infanzia" con orario di emissione.

Cliccando il pulsante "Salva e chiudi" verrà visualizzata l'interfaccia utente della consolle:

Figura 4 – Interfaccia Consolle

Per chiamare il prossimo utente fare click sul numero del ticket:

Figura 5 – Chiamata ticket

Successivamente alla presa in carico di un ticket (Figura 5) appariranno altri due pulsanti:

- Richiamata / Trasferimento ticket (a sinistra – freccia circolare bianca)
- Chiusura ticket (a destra – simbolo di spunta giallo)

Richiamata/Trasferimento ticket

Questo pulsante consente di effettuare una richiamata o un trasferimento, ad un altro servizio, del ticket preso in carico. Cliccando sull'icona della freccia circolare bianca si otterrà la schermata seguente:

Figura 6 – Richiamata ticket

Figura 7 – Trasferimento ticket

Figura 6 e Figura 7, in realtà, costituiscono la stessa schermata. Abbiamo voluto separarla per spiegarne meglio il funzionamento.

Selezionando l'opzione "Richiama questo ticket" e cliccando su "Procedi", la Consolle invierà al server una richiesta di ripetizione di chiamata sul ticket 000.

Selezionando invece l'opzione "Trasferisci questo ticket ad un servizio", saranno abilitati i controlli sottostanti che consentono di selezionare il servizio di destinazione e la modalità di riaccodo:

- **Con orario di emissione**
  Trasferisce 000 a Service 1 con lo stesso orario in cui è stato prelevato il ticket, così da rispettare l'ordine di arrivo dell'utente.

- **Con orario attuale**
  Trasferisce 000 a Service 1 con l'orario preso al momento dell'invio della richiesta (pressione del tasto "Procedi").

- **Con orario specifico**
  Trasferisce 000 a Service 1 con un orario specifico (all'interno della giornata odierna) e 000 non sarà visibile alla consolle che gestisce Service 1 fino al raggiungimento di tale orario. Si può pensare a questa opzione come una sorta di prenotazione per il giorno stesso.

Chiamata selettiva

MicroTouch consente anche la chiamata manuale di un ticket senza tenere conto di priorità di livello o temporale.
Per accedere alla schermata di chiamata selettiva fare click sul numero degli utenti in coda:

Figura 8 – Chiamata selettiva

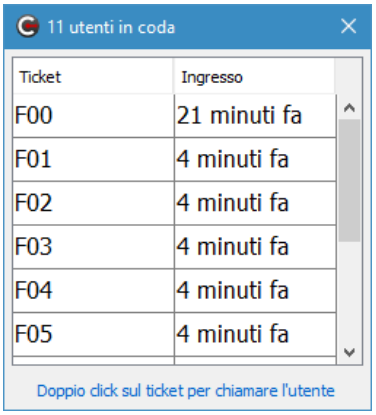


Figura 8a – Chiamata selettiva del ticket

Per chiamare quindi un ticket manualmente fare doppio click sulla riga relativa al ticket desiderato.
Da notare che la finestra di chiamata selettiva evidenzia 1 ticket in coda in più rispetto a quelli della consolle, questo perché F00 è ancora in servizio ed è possibile effettuare una richiamata anche da questa finestra.

MicroTouch Counter 2020 (Client virtuale per PC)

MicroTouch Counter è la nuova versione della console virtuale per tutti i sistemi con core MicroTouch. Questa particolare versione, rilasciata a partire da Aprile 2020, si presenta sotto una veste grafica totalmente rinnovata e include alcune funzionalità utili non presenti in MicroTouch Console.

Prima installazione

- Dal vostro PC aprire la finestra di un browser e navigare su www.visel.it e successivamente accedere alla sezione Download. Da qui scaricare l'applicazione MicroTouch Counter.
- Dopo aver effettuato il download, localizzate il file e avviare l'installazione.
- Ad installazione completata verrà creata una scorciatoia sul vostro desktop, quindi avviate l'applicazione.

Configurazione e Preferenze

Successivamente all'installazione, MicroTouch Counter mostrerà la schermata delle preferenze che, in questa versione, è suddivisa in due parti: **Parametri generali e di Rete** e **Gestione code**, come si può notare nelle due figure sottostanti:

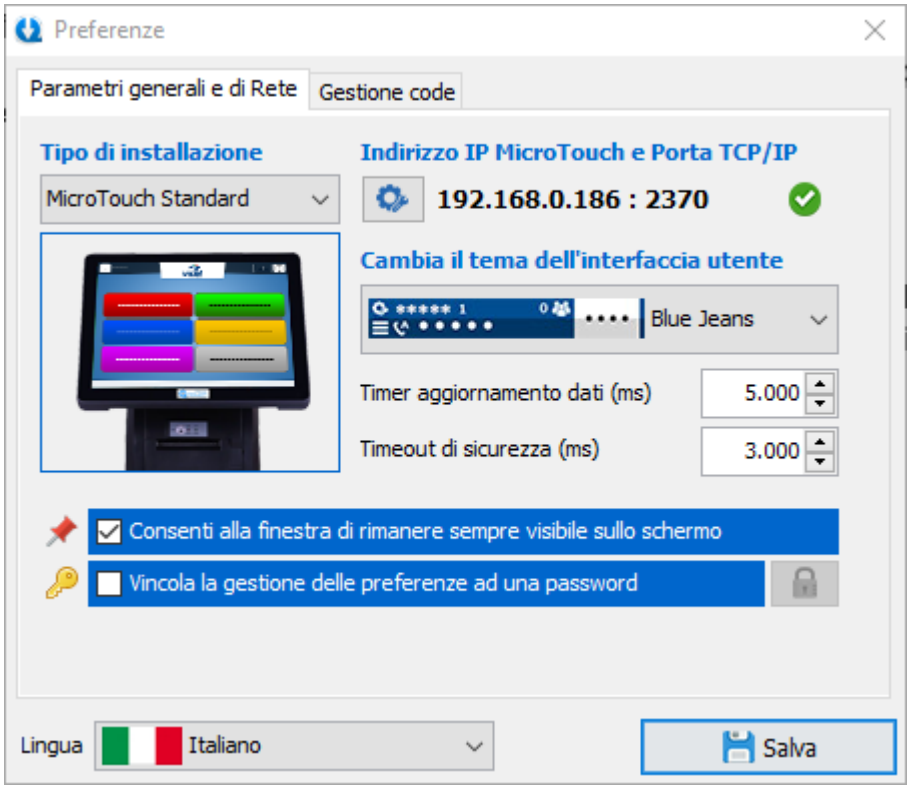


Figura 8.1 – Gestione dei parametri generali e di rete

Parametri generali e di rete

Proprietà	Descrizione
Tipo di installazione	Consente di selezionare il tipo di sistema server installato: MicroTouch Standard, MicroTouch Lite o MicroTouch Entry. La console si adatterà in base al sistema selezionato.
Indirizzo IP e Porta	Cliccando sul pulsante "ingranaggio" sarà possibile impostare l'indirizzo IP di MicroTouch. Per impostare dei valori, seguire le istruzioni delle finestre secondarie che si apriranno in successione.
Tema interfaccia utente	Consente di cambiare il colore della finestra di lavoro.
Timer aggiornamento dati	Consente di modificare il timer di aggiornamento dei dati dello stato dei servizi e i relativi utenti in coda.
Timeout di sicurezza	Consente di selezionare un tempo di attesa prima della prossima chiamata, per evitare accavallamenti di dati sui monitor di sala.
Finestra in primo piano	Consente di abilitare o disabilitare la modalità "in primo piano" per la finestra di lavoro.
Password di sicurezza	Consente di proteggere le preferenze della postazione con una parola chiave.
Lingua	Consente di selezionare la lingua dell'applicazione. Per rendere effettiva la modifica sarà necessario chiudere e riaprire l'applicativo.

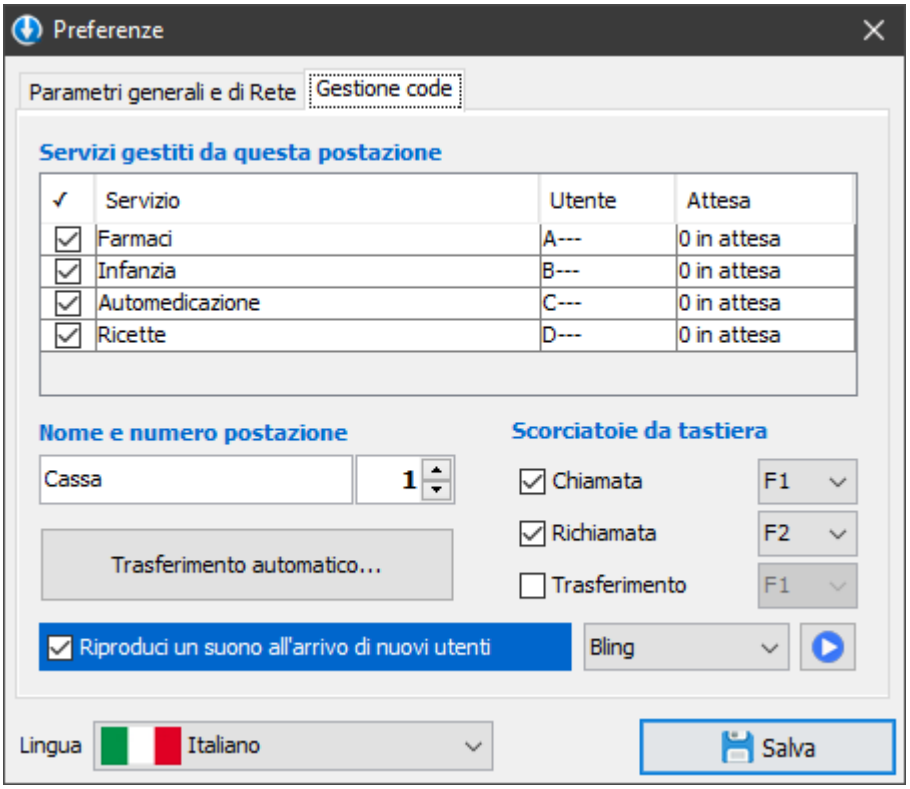


Figura 8.2 – Gestione delle code e della postazione

Parametri di Gestione code

Proprietà	Descrizione
Servizi gestiti	Consente di selezionare i servizi gestiti dalla postazione. Applicare una spunta su almeno uno tra i servizi elencati.
Nome e numero postazione	Consente di scegliere un nome e un progressivo per la postazione. Ad esempio “Sportello” 1
Scorciatoie da tastiera	Consente di impostare sui tasti funzione (F1 – F12) le operazioni di Chiamata, Richiamata e Trasferimento.
Trasferimento automatico	Consente di applicare ad uno o più servizi una logica di trasferimento automatico al termine della lavorazione di un utente.
Suono di notifica	Consente di impostare un suono di notifica quando la console rileva l’ingresso di nuovi utenti (che prelevano un ticket).

Per rendere effettive le modifiche sulla configurazione fare click sul pulsante “floppy” Salva. Cliccare invece il pulsante di chiusura finestra per annullare i cambiamenti.

Utilizzo della console - Finestra di lavoro

Al termine della prima configurazione verrà mostrata la finestra di lavoro:

Figura 8.3 – Finestra principale di lavoro

Analizziamo le sezioni principali della nuova interfaccia utente:

1. **Led di connessione**. Lampeggia a scadenze regolari e in base al colore notifica lo stato di connessione al server.
2. **Identità postazione.** Mostra il nome e il numero scelti per la postazione.
3. **Coda.** Mostra il numero degli utenti in attesa. Se la chiamata automatica (AUTOCALL) è attiva, mostrerà il totale degli utenti in attesa su tutti i servizi gestiti dalla postazione.
4. **Chiamata manuale.** Consente di esaminare la lista degli utenti in attesa e chiamarne uno al di fuori di ogni priorità.
5. **Preferenze.** Consente di aprire le preferenze della postazione.
6. **Chiusura servizio.** Chiude il servizio sul ticket attuale e lo marca come evaso.
7. **Area ticket.** Mostra il ticket attualmente gestito.
8. **Area servizio.** Mostra il servizio sul quale si sta operando.
9. **Autocall.** Attiva o disattiva la chiamata automatica su tutti i servizi gestiti dalla postazione.

Accoglienza prossimo utente (Chiamata)

Quando la console è connessa a MicroTouch è pronta per eseguire le operazioni sui clienti in attesa. La prima cosa da fare è **accogliere il prossimo utente in attesa** effettuando una “Chiamata”. Posizionare il mouse sull’**Area ticket** e fare click con il tasto sinistro del mouse. Se il servizio sul quale si è posizionati possiede utenti in attesa, verrà mostrata una piccola animazione e si potrà accettare il nuovo ticket. Successivamente l’Area ticket si colorerà di rosso fino a che il **Timeout di sicurezza** non sia scaduto. A quel punto sarà possibile effettuare la prossima operazione.

Figura 8.4 – Chiamata del prossimo utente

Chiamata su altri servizi e cambio del servizio attivo

Come già accennato in precedenza, la postazione può essere configurata per gestire più di un servizio. Per cambiare il servizio attivo, fare click con il tasto sinistro del mouse sull’**Area servizio** e apparirà la lista dei servizi gestiti con il relativo numero degli utenti in attesa:

Figura 8.5 – Pannello dei servizi gestiti

Per effettuare una chiamata su un servizio diverso da quello attivo, posizionare il mouse sull’Area ticket del servizio desiderato e fare click con il tasto sinistro del mouse. Successivamente alla chiamata, il servizio selezionato diventerà attivo e si potrà continuare con quest’ultimo a meno che non sia attiva la chiamata automatica.

Chiamata manuale

Se si dovesse avere la necessità di chiamare un ticket al di fuori di ogni priorità è possibile utilizzare lo strumento **Chiamata manuale**. Posizionare il mouse sul pulsante “Utenti” e fare click con il tasto sinistro del mouse: apparirà quindi la lista degli utenti in attesa.

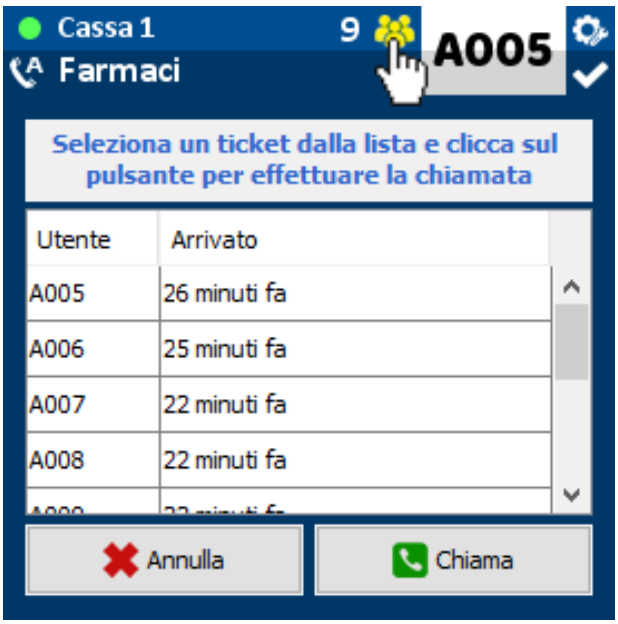


Figura 8.6 – Lista degli utenti in attesa

Per procedere con la chiamata, selezionare un ticket dalla lista e premere **Chiama**. In alternativa, per annullare il processo e chiudere la lista, premere **Annulla**.

Chiamare nuovamente lo stesso ticket

È possibile anche chiamare nuovamente l’utente che si è appena accolto. Fare click con il tasto destro sull’**Area ticket** principale per aprire il menu delle operazioni. A questo punto scegliere **Richiama**.

Completare il servizio sul ticket chiamato

Per affinare il calcolo delle statistiche di MicroTouch è buona norma concludere il servizio sull’utente accolto. Questa operazione avviene in automatico se:

- si procede con la chiamata del prossimo ticket
- si trasferisce il ticket accolto verso un altro servizio
- si chiude la postazione

Per completare manualmente il servizio sul ticket chiamato sarà sufficiente premere sul simbolo di spunta bianco che apparirà sotto il pulsante “Preferenze” successivamente alla chiamata.

Trasferimento di un utente

In alcune realtà c'è la necessità di dover accogliere un utente per poi trasferirlo verso un altro servizio. Per poter trasferire il ticket chiamato verso un altro servizio, fare click con il tasto destro sull'**Area ticket** principale e dal menu delle operazioni scegliere **Trasferisci**. Appariranno quindi le opzioni di trasferimento del ticket:

Figura 8.7 – Trasferimento verso un altro servizio

Selezionare quindi il servizio destinatario dalla casella di scelta e la modalità di trasferimento scegliendo tra:

- **Rispetta l'orario di arrivo:** Il ticket sarà aggiunto alla coda del servizio destinatario con lo stesso orario in cui è stato prelevato dall'utente.

- **Come se fosse appena arrivato:** Il ticket sarà aggiunto alla coda del servizio destinatario con l'orario registrato al momento della conferma del trasferimento.

- **Con orario specifico:** Il ticket sarà aggiunto alla coda del servizio destinatario con un orario specifico (all'interno della giornata) e non sarà visibile alle postazioni del servizio di destinazione fino al raggiungimento dell'orario specificato.

Per completare il trasferimento fare click su **Trasferisci**, in caso contrario premere **Annulla** per chiudere le opzioni di trasferimento.

Chiusura della postazione

Al termine dell'orario lavorativo, per chiudere la postazione fare click sull'**Area servizio** e fare click su **Chiudi questa postazione**. L'applicazione terminerà dopo aver completato le operazioni finali.

Consolle WiFi (QS-WCONS)

Uno strumento alternativo per gestire l'avanzamento della numerazione è la Consolle WiFi (cod. prod. QS-WCONS). Questo dispositivo si presenta come la Consolle tradizionale a filo ma con l'aggiunta di un modulo WiFi per connettersi ad un router o un access point. Ad ogni modo, ogni sistema MicroTouch che prevede l'installazione di Consolle WiFi viene corredato anche di un Access Point preconfigurato.

Figura 9 – QS-WCONS

QS-WCONS, grazie al suo firmware avanzato, consente di modificare la propria configurazione tramite Q-Discovery.

Queste Consolle sono preconfigurate per connettersi alla rete WiFi di default Visel che rispecchia questa identità:

SSID: visel_air

PASSWORD: visel489553

Dopo aver acceso la Consolle ed essersi assicurati che sia connessa sotto la stessa rete del PC su cui è in esecuzione Q-Discovery, è possibile fare la ricerca dei dispositivi:

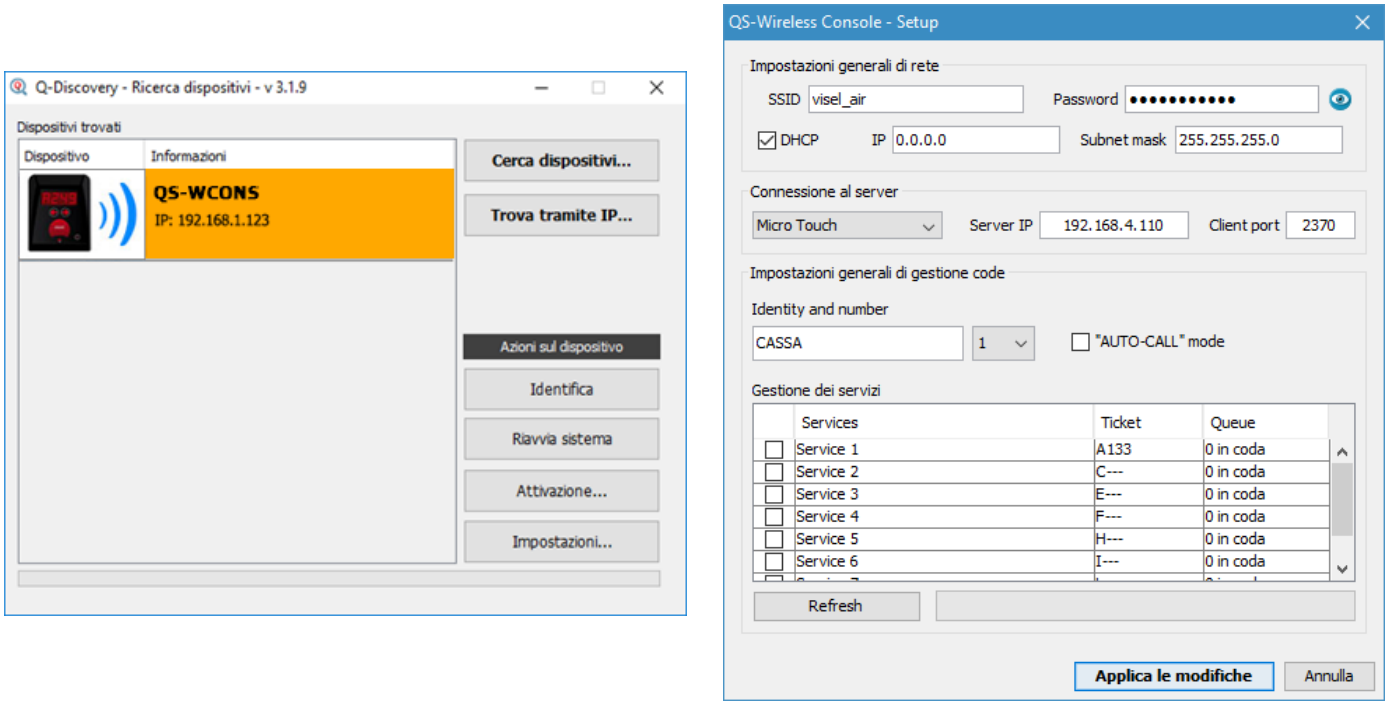


Figura 9a – Configurazione di una QS-WCONS

Selezionare la Consolle WiFi dalla lista dei dispositivi e fare click su **Impostazioni** per accedere alla finestra della configurazione. Come si può notare dalla seconda schermata, la configurazione è molto simile a quella di MicroTouch Consolle. Impostare dunque l'indirizzo IP del MicroTouch e premere su **Refresh** per ottenere la lista dei servizi, quindi selezionare i servizi gestiti da questa Consolle e fare click su **Applica le modifiche**.

MicroTouch Smart Controller

L'ultima novità per quanto riguarda la gamma MicroTouch è senza dubbio la MicroTouch Smart Controller (cod. prod. QS-SMARTKEY), che consiste in un applicativo per smartphone o tablet Android capace di gestire la numerazione di turno. MicroTouch Smart Controller è un prodotto opzionale e richiede l'acquisto di una licenza per ogni smartphone o tablet su cui verrà installato il software. A seguito dell'installazione del software sul dispositivo verrà mostrata la schermata principale. Sarà necessario configurare il collegamento a MicroTouch aprendo le impostazioni (pulsante in alto a destra).

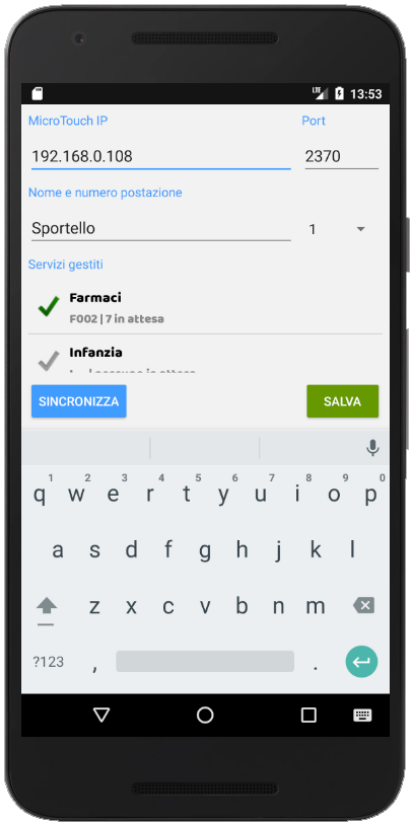


Figura 10a – Configurazione QS-SMARTKEY

Figura 10b – QS-SMARTKEY correttamente configurata

Figura 10c – Chiamata del prossimo utente

Dopo la connessione, l'app si presenterà come in Figura 10b, pronta per gestire la numerazione:

Pulsante	Azione
Ch. automatica	Imposta il funzionamento della Consolle in AUTO-CALL
Servizio	Sposta la gestione su un altro servizio
Chiama ticket	Consente di chiamare arbitrariamente un ticket in attesa su quel servizio
Freccia a destra	Consente di effettuare la chiamata del prossimo utente in attesa
Frecce circolari	Consente di chiamare nuovamente il ticket già preso in carico
Segno di spunta	Segnala a MicroTouch che le operazioni sul ticket preso sono terminate
Freccia piccola	Consente di trasferire, ad un altro servizio, il ticket preso in carico

Display slave, riepilogativi e di sportello

MICROTOUCH è compatibile con questi dispositivi slave: QS-LITEBOX, QS-GDOBOX, QS-LCD10A. Per quanto concerne la configurazione degli stessi si consiglia di far riferimento alle guide dedicate presenti sul nostro sito, nella sezione
Download->Cataloghi e Manualistica.

Risoluzione dei problemi

Non riesco a trovare MICROTOUCH con Q-Discovery

Verificare che MICROTOUCH e il PC sul quale state eseguendo Q-Discovery siano collegati alla stessa rete. Se così fosse, verificare la presenza di firewall sulla rete.

Q-Discovery non applica le modifiche

Provare ad avviare Q-Discovery con diritti di Amministratore

Se dovessero sorgere altri tipi di problema, vi consigliamo di contattare la nostra assistenza telefonica.

Visel Italiana Srl
Via Maira snc
04100 Latina (LT)
Tel: +39 0773 416058
Email: sviluppo@visel.it
Documento redatto il 19/03/2019