



# QS-MICROTBOX

Server box principale di gestione code per sistemi MicroTouch  
Entry/Reception

**Manuale Utente  
per la gestione  
del dispositivo**

# QS-MICROTBOX

Server box di gestione code per sistemi MicroTouch Entry/Reception  
**Manuale utente per la gestione del dispositivo**

## Panoramica

### Descrizione e contesto del prodotto

QS-MICROTBOX rappresenta una soluzione smart per la gestione code. Questo piccolo dispositivo può gestire fino a 12 differenti code e 20 postazioni di chiamata ma, non disponendo di una stampante termica, deve essere associato a degli erogatori manuali (Dispenser o D900).

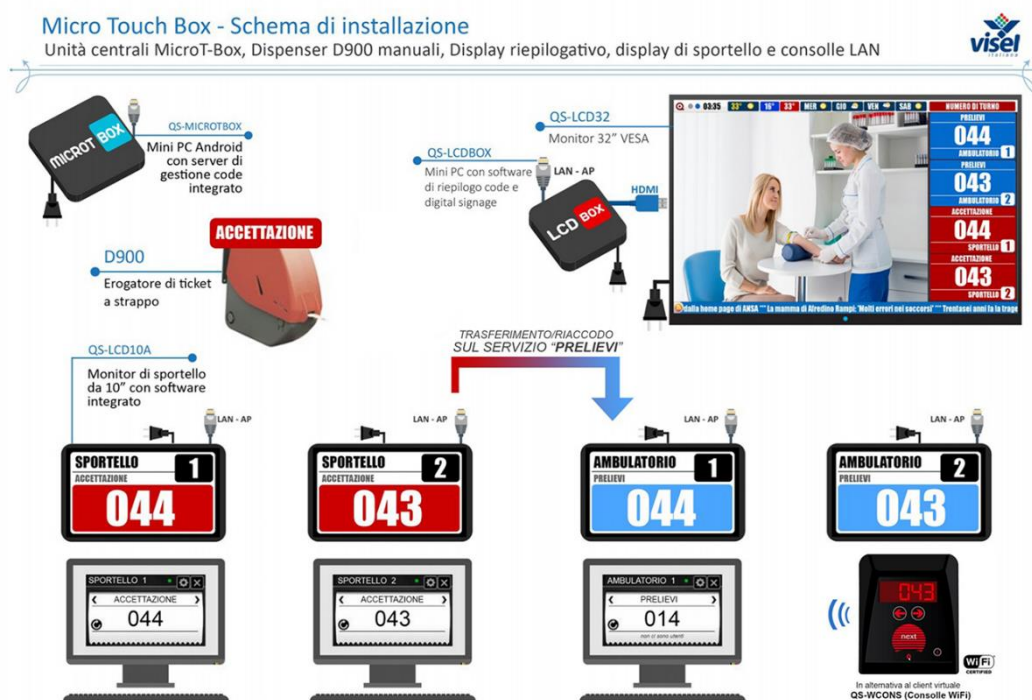


Figura 1 – Esempio di sistema MicroTouch Entry con due erogatori a strappo

### Funzionamento

QS-MICROTBOX è compatibile con la maggior parte dei dispositivi client Visel, come QS-LCDBOX (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).

# Prima Installazione

---

## Unpackaging

L'installazione di QS-MICROTBOX 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](http://www.visel.it)
- Installare e lanciare l'applicativo
- Cliccare su "Cerca dispositivi" per iniziare la configurazione

### QS-MICROTBOX

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

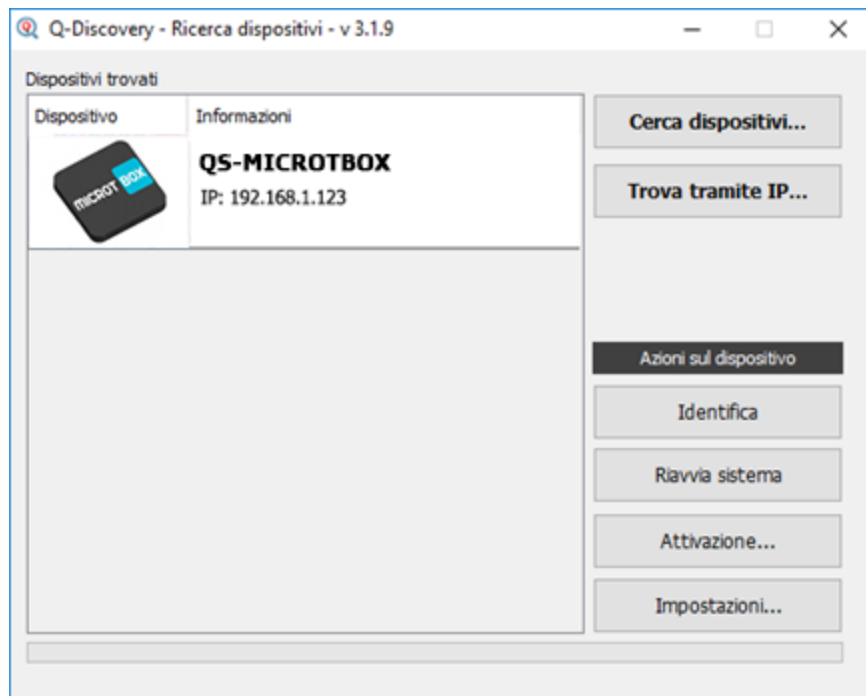
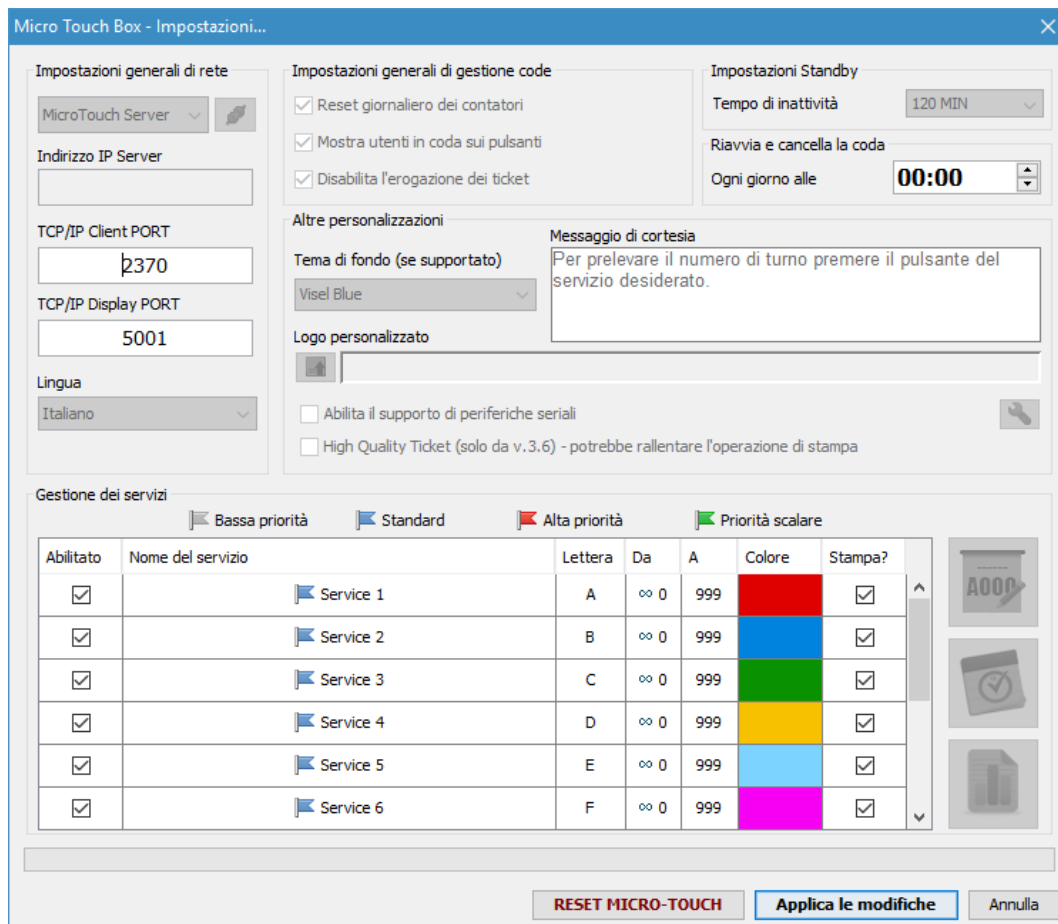


Figura 2 – Q-Discovery: ricerca dei dispositivi

Selezionare QS-MICROTBOX 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
<b>TCP/IP Client Port</b>	Porta di comunicazione (default 2370) per la comunicazione con i client virtuali (MicroTouch Consolle, MicroTouch Reception Consolle)
<b>TCP/IP Display port</b>	Porta di comunicazione per i display slave (QS-LCDBOX, QS-LCD10A, ecc.)

## 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

## Azzeramento dei contatori

Per azzerare il numero progressivo attuale dei contatori dei servizi è sufficiente fare click su "Reset Micro Touch". QS-MICROTBOX è inoltre in grado di resettare in maniera del tutto autonoma i contatori dei servizi abilitati e lo farà al rilevamento del cambio data. Per impedire, invece, l'azzeramento dei contatori dei servizi associati ad un erogatore manuale sarà necessario eliminare la Lettera per far capire a QS-MICROTBOX che, al rilevamento del cambio data, quei contatori non dovranno subire l'azzeramento.

# Utilizzo del sistema

## 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](http://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:

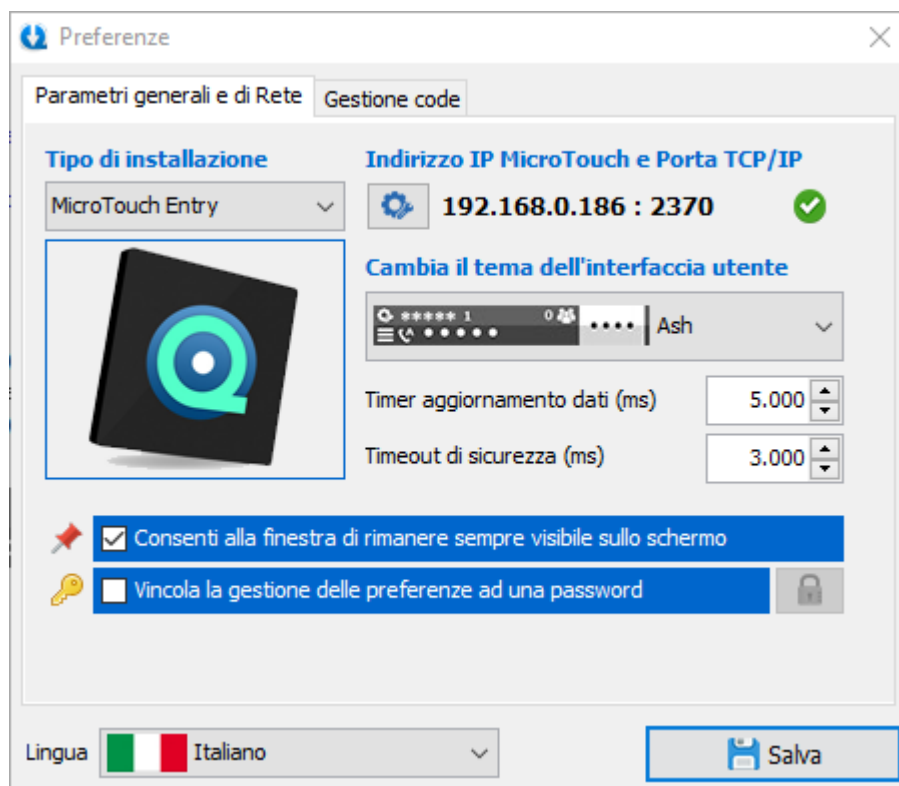


Figura 8.1 – Gestione dei parametri generali e di rete

## Parametri generali e di rete

Proprietà	Descrizione
<b>Tipo di installazione</b>	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.
<b>Indirizzo IP e Porta</b>	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.
<b>Tema interfaccia utente</b>	Consente di cambiare il colore della finestra di lavoro.
<b>Timer aggiornamento dati</b>	Consente di modificare il timer di aggiornamento dei dati dello stato dei servizi e i relativi utenti in coda.
<b>Timeout di sicurezza</b>	Consente di selezionare un tempo di attesa prima della prossima chiamata, per evitare accavallamenti di dati sui monitor di sala.
<b>Finestra in primo piano</b>	Consente di abilitare o disabilitare la modalità “in primo piano” per la finestra di lavoro.
<b>Password di sicurezza</b>	Consente di proteggere le preferenze della postazione con una parola chiave.
<b>Lingua</b>	Consente di selezionare la lingua dell’applicazione. Per rendere effettiva la modifica sarà necessario chiudere e riaprire l’applicativo.

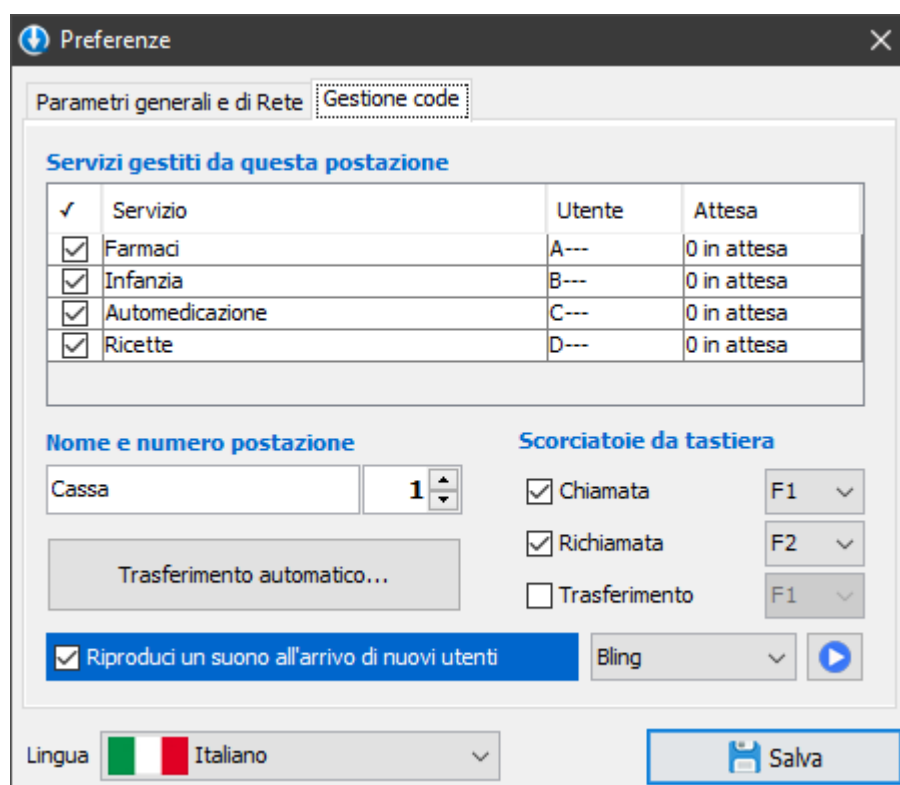


Figura 8.2 – Gestione delle code e della postazione

## Parametri di Gestione code

Proprietà	Descrizione
<b>Servizi gestiti</b>	Consente di selezionare i servizi gestiti dalla postazione. Applicare una spunta su almeno uno tra i servizi elencati.
<b>Nome e numero postazione</b>	Consente di scegliere un nome e un progressivo per la postazione. Ad esempio “Sportello” 1
<b>Scorciatoie da tastiera</b>	Consente di impostare sui tasti funzione (F1 – F12) le operazioni di Chiamata, Richiamata e Trasferimento.
<b>Trasferimento automatico</b>	Consente di applicare ad uno o più servizi una logica di trasferimento automatico al termine della lavorazione di un utente.
<b>Suono di notifica</b>	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. **Preferenze.** Consente di aprire le preferenze della postazione.
4. **Chiusura servizio.** Chiude il servizio sul ticket attuale e lo marca come evaso.
5. **Area ticket.** Mostra il ticket attualmente gestito.
6. **Area servizio.** Mostra il servizio sul quale si sta operando.
7. **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.

## 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:



The screenshot shows a mobile application interface for ticket management. At the top, it displays 'Cassa 1' with a green status indicator and 'Farmaci' with a back arrow icon. On the right, the ticket ID 'A005' is shown next to a gear icon and a checkmark. Below this, there is a button labeled 'Trasferisci il ticket' and a text field containing 'A005'. The main section is titled 'A quale servizio vuoi trasferire?' and features a dropdown menu currently set to 'Farmaci'. Below this is another section titled 'Con quale priorità temporale?' with a dropdown menu set to 'Con orario di arrivo'. At the bottom, there are two buttons: 'Annulla' with a red 'X' icon and 'Trasferisci' with a blue right-pointing arrow icon.

Figura 8.7 – Trasferimento verso un altro servizio

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

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

Il trasferimento del numero ad altro servizio con MicroTouch Entry subisce delle limitazioni per via dell'utilizzo di un distributore di ticket manuale. In questo scenario solo gli operatori di primo livello possono trasferire un ticket ad un secondo sottoservizio. Le postazioni di secondo livello potranno a loro volta trasferire il numero ad altri servizi, ma mai agli operatori di primo livello preposti alla chiamata del ticket fisico prelevato dal distributore di ticket manuale.

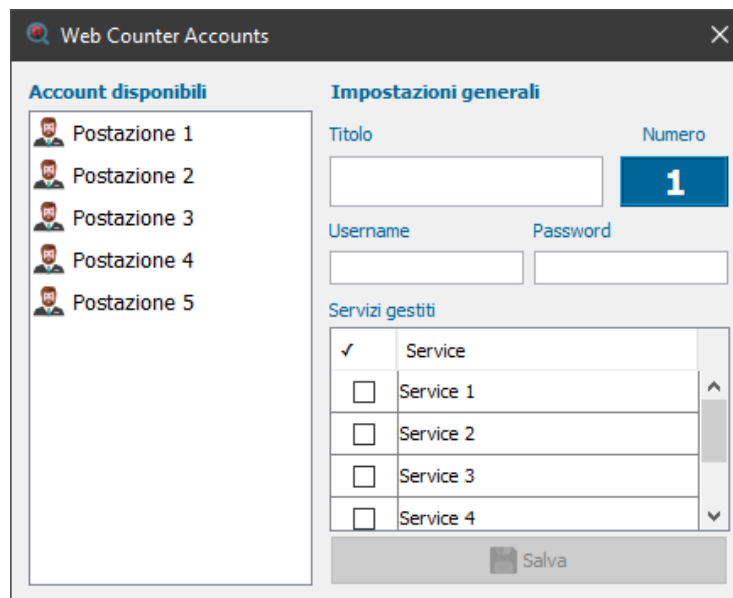
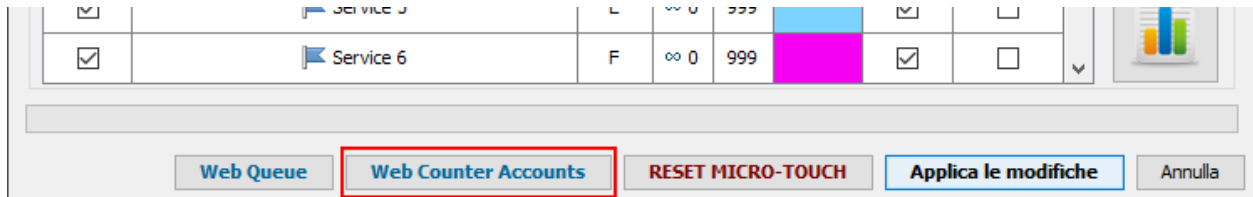
Ciò detto, tutte le postazioni preposte alla chiamata di primo livello dovranno selezionare **MicroTouch Entry** nell'opzione "**Tipo di installazione**" (**vedi figura 8.1 a pagina 5**), mentre le postazioni di secondo livello (che gestiranno i sottoservizi frutto di "rimando"), dovranno selezionare **MicroTouch Standard** nell'opzione **Tipo di installazione** (**vedi figura 8.1 a pagina 5**).

## 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.

## Console Web (licenza opzionale QS-WEBKEY)

La versione 4.0 di MicroTouch introduce una nuova funzionalità per le postazioni operatore, la console web. Si tratta di un metodo rivoluzionario di chiamata che permette agli operatori di gestire la coda comodamente tramite un qualsiasi Browser (Google Chrome, Internet Explorer/Edge, Firefox...). Questo pacchetto opzionale è vincolato all'attivazione di un numero di licenze pari ad ogni operatore presente all'interno della struttura. A seguito dell'attivazione di una o più licenze QS-WEBKEY comparirà il tasto "Web Counter Accounts" nella finestra delle impostazioni di MicroTouch in Q-Discovery, che permetterà di gestire gli account delle postazioni di chiamata:



Per configurare una postazione sarà sufficiente selezionarne una dalla lista degli account disponibili, specificarne il titolo (es: Sportello), le credenziali di login ed infine i servizi gestiti spuntando le relative caselle. Al termine della configurazione di ogni postazione premere il tasto "Salva".

## Installazione

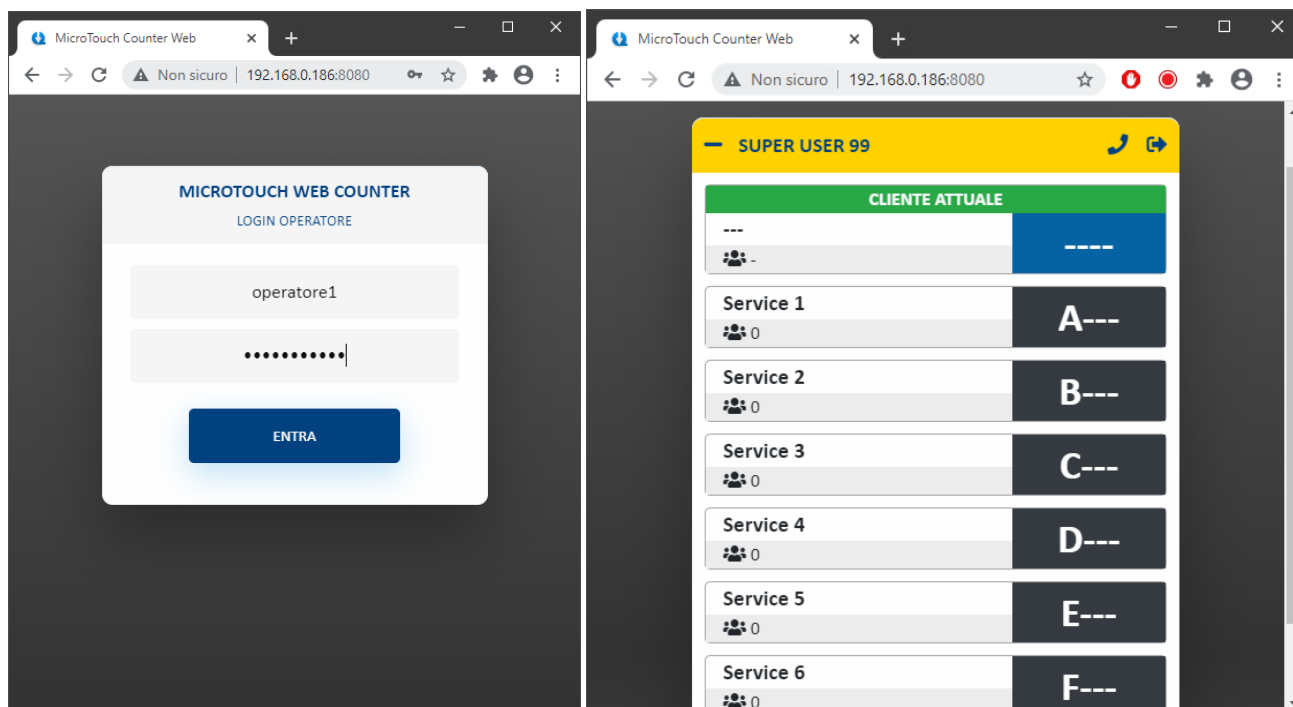
QS-WEBKEY non necessita di alcuna installazione lato operatore, basterà creare un collegamento sul Desktop a questo indirizzo:

**[http://IP\\_MICROTOUCH:8080](http://IP_MICROTOUCH:8080)**

sostituendo a IP\_MICROTOUCH il reale indirizzo IP dell'unità centrale.

## Utilizzo

Dopo aver aperto la pagina di login, inserire le credenziali negli appositi campi di testo e fare click su “Entra”:



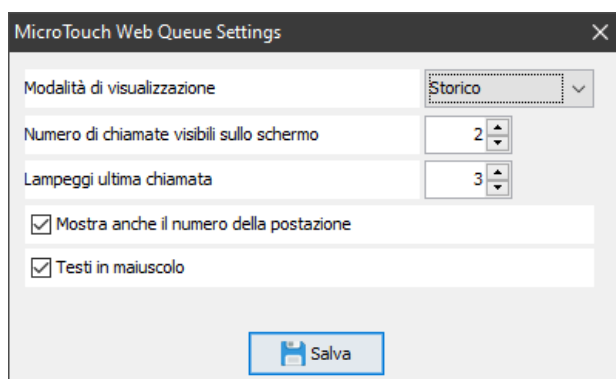
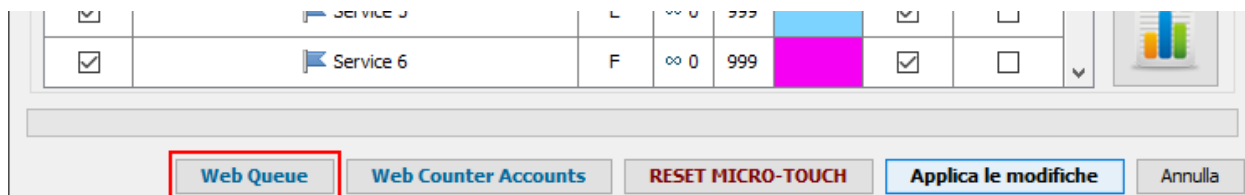
## Lista dei controlli

Pulsante/Icona/Area	Descrizione
<b>Menu (a sinistra del nome della postazione)</b>	Consente di aprire/chudere la lista dei servizi gestiti dall'operatore
<b>Cornetta telefonica</b>	Consente di abilitare/disabilitare la chiamata automatica
<b>Cliente attuale – Area blu</b>	Consente di effettuare la chiamata del prossimo utente in attesa
<b>Cliente attuale – Icona utenti</b>	Consente di chiamare un utente specifico dalla lista dei ticket in attesa
<b>Cliente attuale – freccia verso destra</b>	Questo pulsante appare solo dopo aver effettuato una chiamata e consente di trasferire il ticket ad un altro servizio
<b>Cliente attuale – frecce circolari</b>	Questo pulsante appare solo dopo aver effettuato una chiamata e consente di chiamare nuovamente lo stesso ticket
<b>Cliente attuale – simbolo di spunta</b>	Questo pulsante appare solo dopo aver effettuato una chiamata e consente di contrassegnare il ticket come evaso

Per effettuare una chiamata da un altro dei servizi gestiti sarà sufficiente fare click sul riquadro grigio scuro relativo al servizio da avanzare. Il nuovo ticket chiamato apparirà nella sezione “Cliente attuale”.

## Display Web (licenza opzionale QS-QUEUEWEB)

La versione 4.0 di MicroTouch introduce anche una versione del display riepilogativo compatibile con i maggiori browser e consente di visualizzare uno storico o un riepilogo delle ultime chiamate all'interno di una pagina web (ovviamente sotto la rete locale LAN del sistema). Questo pacchetto opzionale può essere utilizzato previa attivazione di licenza per ogni MicroTouch server installato nella struttura. A seguito dell'attivazione della licenza comparirà il tasto "Web Queue" nella finestra delle impostazioni di MicroTouch in Q-Discovery, che permetterà di gestire le impostazioni di visualizzazione del display web:



## Parametri di Gestione code

Proprietà	Descrizione
<b>Modalità di visualizzazione</b>	Consente di scegliere la modalità di comparsa dei numeri in modalità Storico (ultime chiamate in ordine cronologico) oppure in modalità Riepilogativo (ultime chiamate per ogni servizio)
<b>Numero di chiamate visibili</b>	Consente di scegliere il numero dei box contenenti i ticket chiamati da un minimo di 1 ad un massimo di 4
<b>Lampeggi ultima chiamata</b>	Consente di impostare il numero dei lampeggi per l'animazione dell'ingresso dell'ultima chiamata
<b>Mostra anche il numero della postazione</b>	Consente mostrare o nascondere le informazioni della postazione chiamante (es: SPORTELLO 1)
<b>Testi in maiuscolo</b>	Consente di facilitare la lettura trasformando tutti i testi in maiuscolo

## Installazione

QS-QUEUEWEB è raggiungibile a questo indirizzo:

**[http://IP\\_MICROTOUCH:8080/display.html](http://IP_MICROTOUCH:8080/display.html)**

sostituendo a IP\_MICROTOUCH il reale indirizzo IP dell'unità centrale.

## 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:

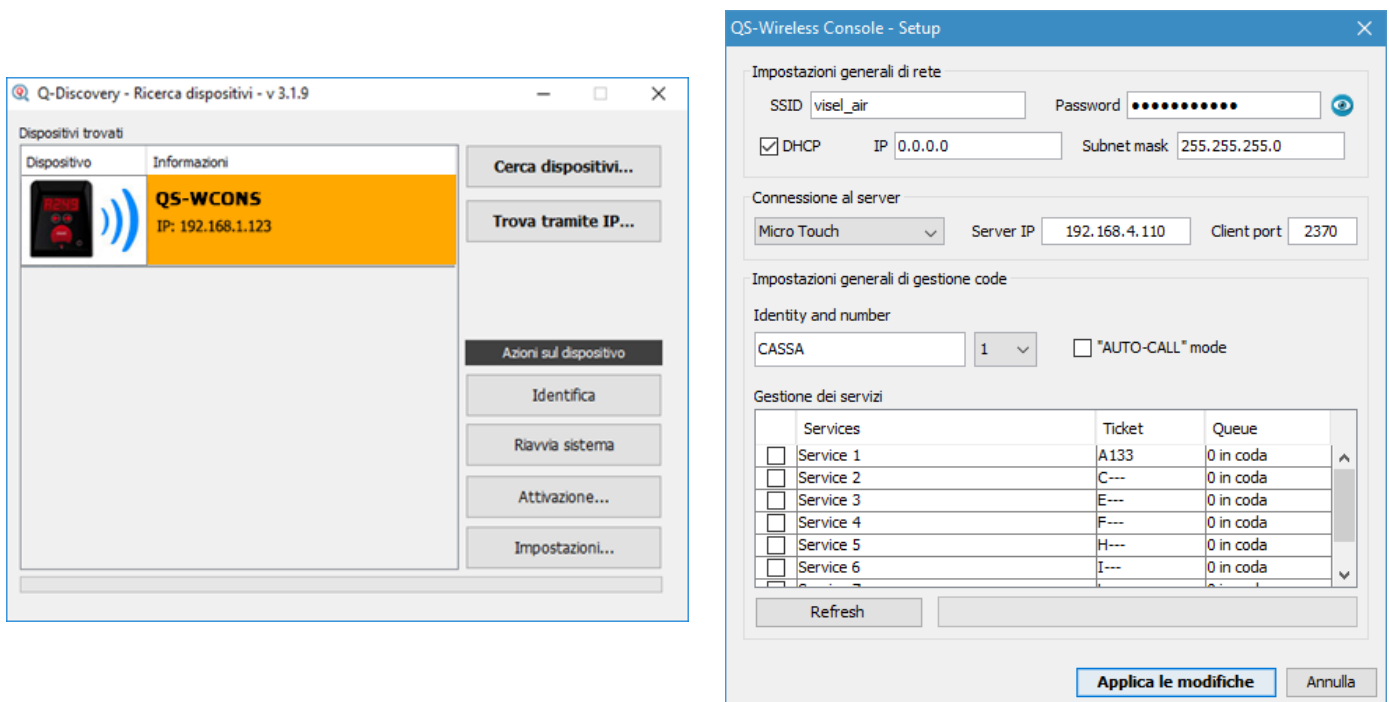


Figura 9a – Configurazione di una QS-WCONS

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**.

## Risoluzione dei problemi

---

### **Non riesco a trovare QS-MICROTBOX con Q-Discovery**

Verificare che QS-MICROTBOX 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](mailto:sviluppo@visel.it)  
Documento redatto il 05/03/2019