



QS-SOFTSTAT

Modulo opzionale di statistica avanzata per sistemi MicroTouch.

Codice prodotto: QS-SOFTSTAT

**Manuale Utente
per l'utilizzo del
software**

MICROTOUCH MANAGER

Modulo opzionale di statistica avanzata per sistemi MicroTouch

Codice prodotto: QS-SOFTSTAT

Panoramica

Descrizione e contesto del prodotto

MicroTouch Manager è un software dedicato alle esigenze più avanzate di statistica e monitoraggio dell'ambiente di lavoro. Questo software non è incluso nella licenza base di MicroTouch, che comunque fornisce un sistema di reportistica entry level, ma è disponibile all'acquisto di una licenza QS-SOFTSTAT installabile anche successivamente all'acquisto del sistema di gestione code.

Descrizione delle funzionalità

MicroTouch Manager dispone di funzionalità utili sia al monitoraggio in tempo reale di tutte le code e gli operatori configurati sul sistema, sia allo sviluppo di report dettagliati ed esportabili come foglio di calcolo. Questo software, generalmente installato sul computer dell'amministratore, è in grado anche di avvisare quando il rotolo dei ticket all'interno del MicroTouch è terminato, grazie al riquadro animato posizionato in alto. A completare le caratteristiche di questo prodotto, abbiamo una sezione "Alert" in cui sarà possibile impostare degli avvisi acustici al verificarsi di una determinata situazione (ad esempio il numero di utenti in coda aumenta ed è necessario aprire un'altra postazione di chiamata).

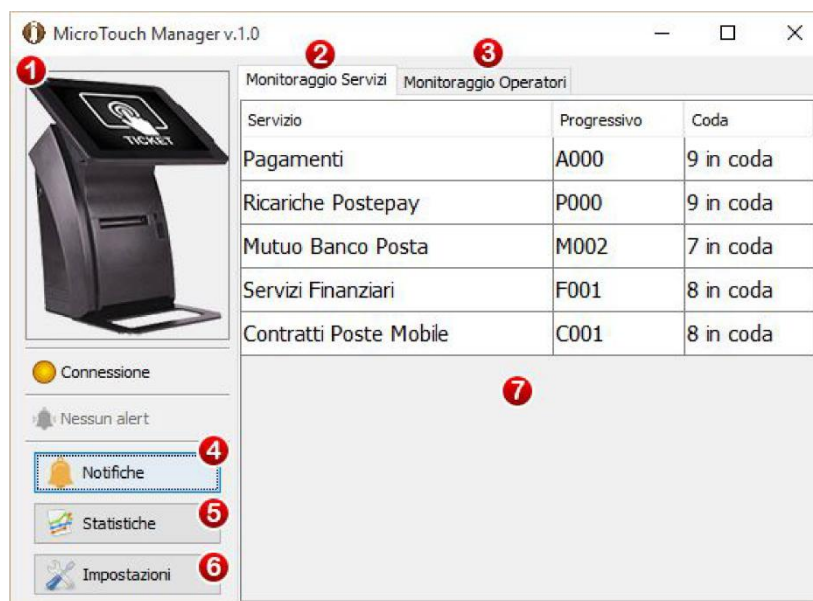


Figura 1 – Schermata iniziale di MicroTouch Manager

Esaminiamo nel dettaglio le aree della schermata principale:

	Funzionalità	Descrizione
1	Status box	Mostra lo stato del MicroTouch relativo alla connessione e al cambio carta
2	Service box	Dati in tempo reale sullo stato delle code e l'ultimo ticket gestito di tutti i servizi attivi. Mostra il nome del servizio, l'attuale ticket in servizio e quanti utenti sono in attesa
3	Counter box	Dati in tempo reale sullo stato di tutti gli operatori, i relativi ticket in carico e il loro tempo di lavoro. Mostra l'identificativo della postazione, l'ultimo numero servito e il tempo di attività sul ticket stesso. Mostra anche il tempo di inattività qualora il dipendente fosse in pausa
4	Alerts	Consente di accedere al pannello di configurazione delle notifiche
5	Reports	Consente di scegliere un logo istituzionale e la sua posizione sul monitor
6	Impostazioni	Consente di configurare le impostazioni del software con la possibilità di proteggere l'accesso una password
7	Data box	Area dei dati tabellati condivisa tra Service box e Counter box. Questa area si popolerà dei valori relativi al monitoring in tempo reale di servizi e operatori

Prima Installazione

Acquisto della licenza

La licenza di QS-SOFTSTAT può essere acquistata assieme al sistema eliminacode (verrà quindi installata sull'unità server principale) oppure in seguito. Consiste in un codice seriale univoco che dovrà essere attivato tramite l'applicativo Q-Discovery e il software di gestione, MicroTouch Manager, installabile su sistemi Windows XP o superiore (unico requisito minimo). Da notare che il computer sul quale verrà installato l'applicativo dovrà necessariamente essere collegato alla stessa rete del sistema MicroTouch.

Per ulteriori informazioni si prega di contattare il nostro reparto commerciale ai riferimenti citati all'ultima pagina di questo documento.

Configurazione del software

Attivazione licenza tramite 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 trovare l'unità MicroTouch sul quale effettuare l'attivazione della licenza
- Selezionare l'unità principale e premere sul pulsante "Attivazione...": nel campo di testo della finestra secondaria digitare o incollare il codice di attivazione fornito. Se quest'ultimo risulterà corretto apparirà un messaggio di informazione a conferma dell'attivazione del modulo. Attendere il tempo indicato prima di utilizzare il prodotto.

Installazione e utilizzo di MicroTouch Manager

L'applicativo MicroTouch manager è compatibile su sistemi Windows XP o superiori e richiede uno spazio su disco di circa 70 megabytes. Esso può essere consegnato al cliente tramite email (contenente il link per il download) oppure direttamente tramite una sessione di help desk, in formato zip o auto installante.

Al primo avvio apparirà una finestra simile alla seguente:

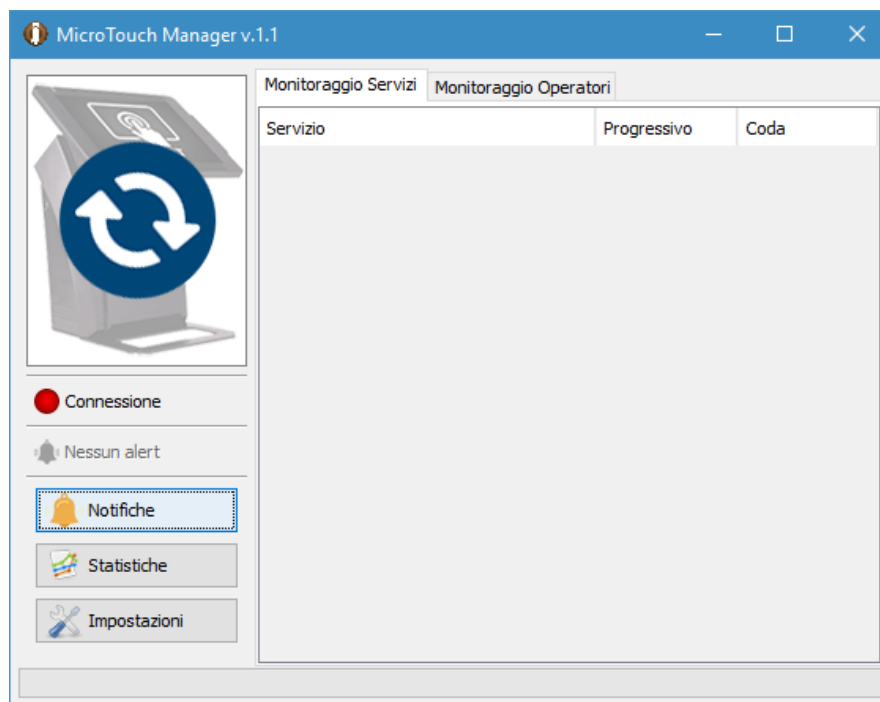


Figura 2 – Primo avvio di MicroTouch Manager

L'animazione dello Status Box mostra l'assenza di connessione verso l'unità principale, così come il led rosso "Connessione". Il primo passo da compiere è fare click sul pulsante "Impostazioni" ed inserire i parametri corretti per la connessione al server:

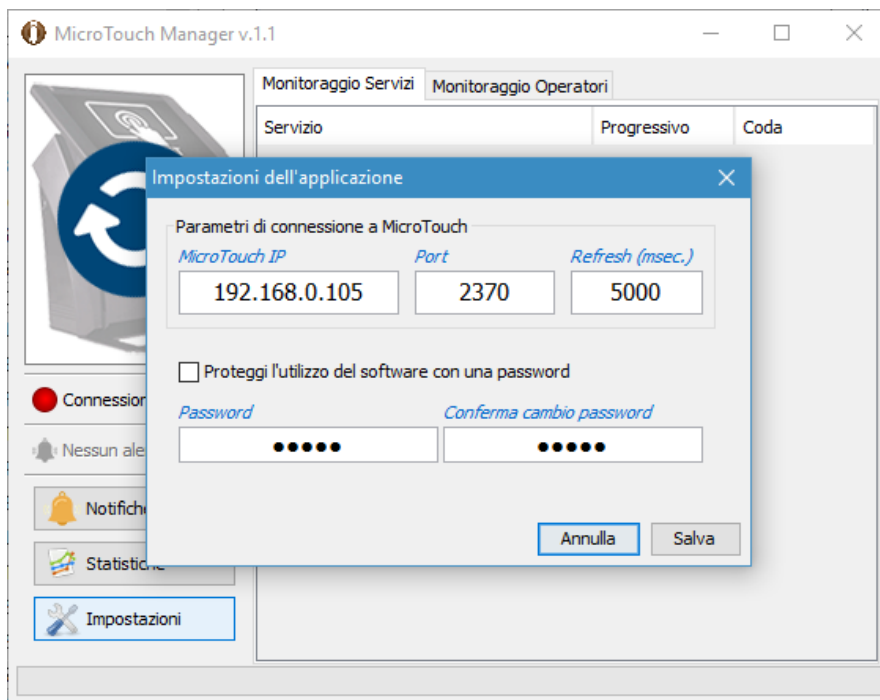


Figura 3 – Finestra "Impostazioni"

Esaminiamo nel dettaglio le aree della schermata:

Proprietà	Descrizione
MicroTouch IP	Indica l'indirizzo IP statico assegnato all'unità principale
Port	Porta di comunicazione dati TCP/IP (default 2370)
Refresh (msec.)	Tempo di aggiornamento dei valori tabellati espresso in millisecondi
Casella di spunta	Consente di impostare una password di accesso al software. Se abilitato, MicroTouch manager terrà conto della password inserita e, al prossimo riavvio, mostrerà una finestra di login con solo il campo "password".
Passowrd	Casella di testo in cui digitare la password scelta
Conferma password	Casella di testo in cui ripetere la digitazione della stessa password scelta per conferma prima di proseguire

Esaminiamo nel dettaglio le due viste, **Service Box** e **Counter Box**:

Service Box – Monitoraggio servizi

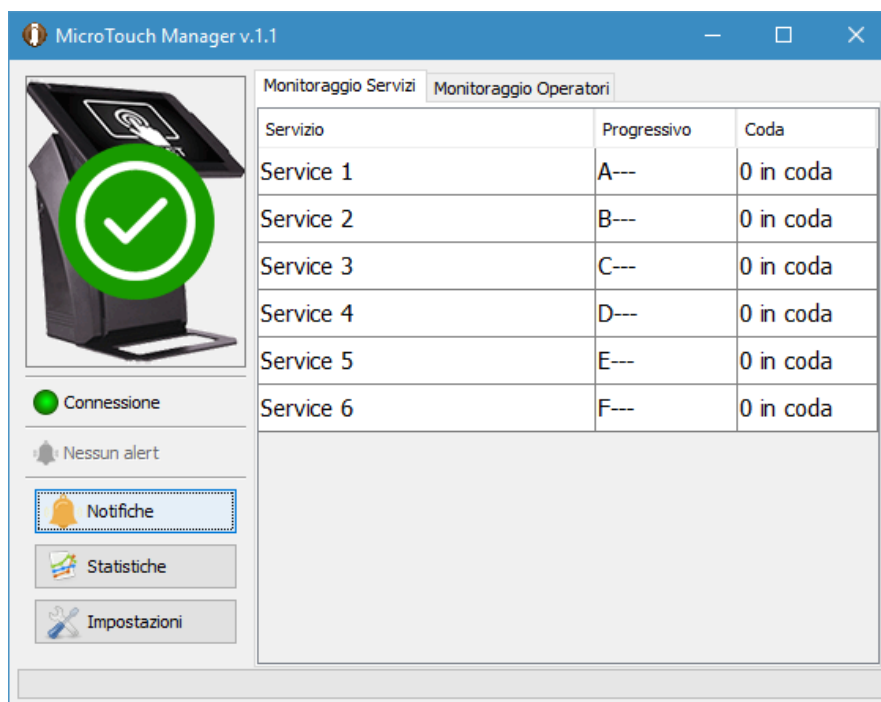
Il Service Box fornisce informazioni sommarie di tutti i servizi attivi e disponibili al prelievo del numero di turno.

La prima colonna mostra il nome assegnato al servizio (ad esempio “Accettazione”).

La seconda colonna mostra l’ultimo progressivo di turno accettato da un operatore che gestiva o gestisce il relativo servizio.

La terza ed ultima colonna mostra il numero effettivo di utenti in attesa che hanno prelevato un numero di turno per il relativo servizio.

I dati contenuti nella tabella si aggiornano automaticamente e, mostrando in tempo reale una panoramica di tutti i servizi attivi, sono utili all’amministratore della struttura ad esaminare il momento di massima affluenza ed eventualmente aprire al pubblico altre postazioni operatore.



Servizio	Progressivo	Coda
Service 1	A---	0 in coda
Service 2	B---	0 in coda
Service 3	C---	0 in coda
Service 4	D---	0 in coda
Service 5	E---	0 in coda
Service 6	F---	0 in coda

Figura 4 – Service Box

Counter Box – Monitoraggio operatori

Il Counter Box fornisce informazioni sommarie di tutti gli operatori configurati nel sistema eliminacode.

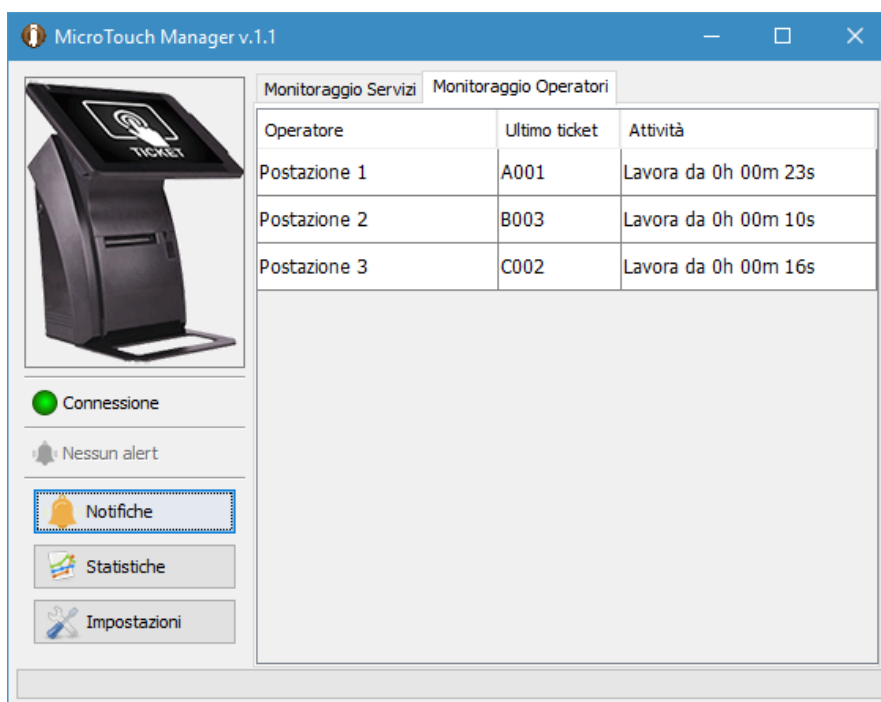
La prima colonna mostra il l'identificativo della postazione.

La seconda colonna mostra l'ultimo progressivo di turno accettato da quell'operatore.

La terza ed ultima colonna mostra lo stato effettivo di quell'operatore. Il dato contenuto in questa colonna può assumere due valori:

- **Lavora da <ore,minuti,secondi>** - indica che l'operatore è attivo su quel ticket
- **In pausa da <ore,minuti,secondi>** - indica che l'operatore non è presente

I dati contenuti nella tabella si aggiornano automaticamente e, mostrando in tempo reale una panoramica di tutti i servizi attivi, sono utili all'amministratore della struttura ad esaminare il momento di massima affluenza ed eventualmente aprire al pubblico altre postazioni operatore.



Operatore	Ultimo ticket	Attività
Postazione 1	A001	Lavora da 0h 00m 23s
Postazione 2	B003	Lavora da 0h 00m 10s
Postazione 3	C002	Lavora da 0h 00m 16s

Figura 5 – Counter Box

Alerts – Notifiche su base evento

Un'altra funzionalità utile di MicroTouch Manager sono gli Alerts, le notifiche impostabili su base evento. È possibile configurare questo strumento in base ad uno o più eventi specifici, che provvederà a notificare l'amministratore con un segnale acustico al verificarsi di determinate situazioni. Un esempio pratico potrebbe essere il raggiungimento di 50 utenti in attesa su una singola coda che implicherà l'apertura di un nuovo sportello al pubblico per suddividere il lavoro.

Esaminando la schermata degli Alerts è possibile notare quanto sia intuitiva:

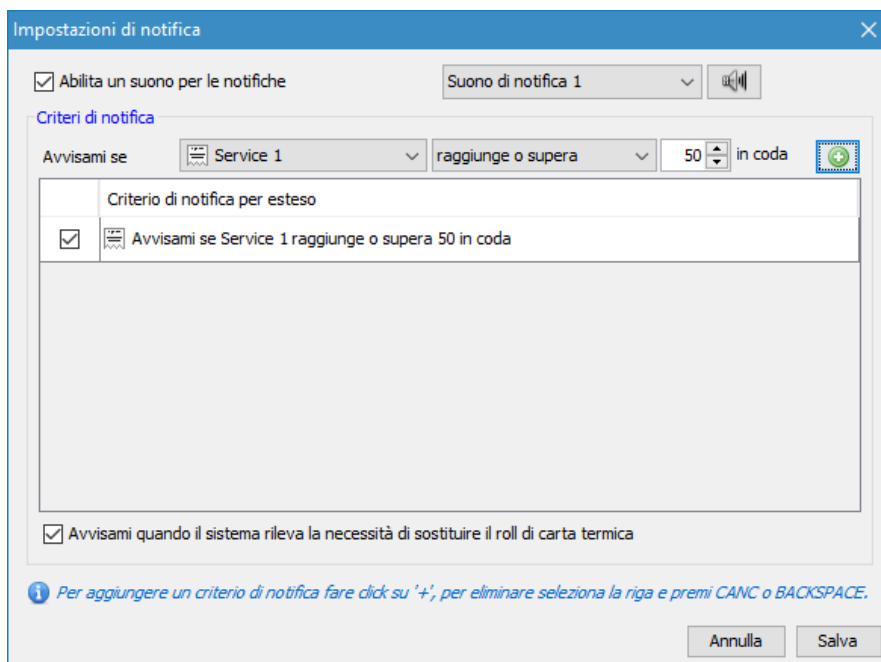


Figura 6 – Configurazione Alerts

Nel caso evidenziato in Figura 6, MicroTouch Manager notificherà l'amministratore, con il segnale acustico 1, quando Service 1 raggiunge o supera i 50 utenti in coda. La notifica continuerà a protrarsi fino a che la condizione impostata non sia più vera. Chiaramente è possibile impostare uno o più criteri di notifica. Per creare una notifica:

- Selezionare dalla prima casella l'oggetto del criterio (Servizio o Postazione)
- Selezionare dalla seconda casella l'azione (Raggiunge o supera, è inattivo per più di, lavora da più di)
- Selezionare dalla terza casella il limite di notifica (Utenti se si tratta di Servizio, minuti se si tratta di Postazione)
- Fare click su (+) per aggiungere

La casella di spunta su ogni riga della tabella indica se il relativo criterio deve essere considerato nel meccanismo di notifica. Infine, è possibile specificare un segnale acustico tra quelli disponibili.

Statistiche

Parliamo infine della generazione dei report statistici. Cliccando sul pulsante “Statistiche” è possibile accedere ad un pannello di selezione come questo:

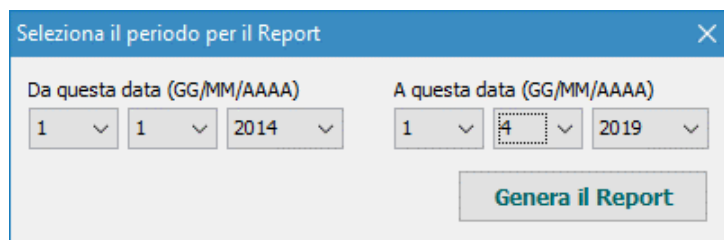
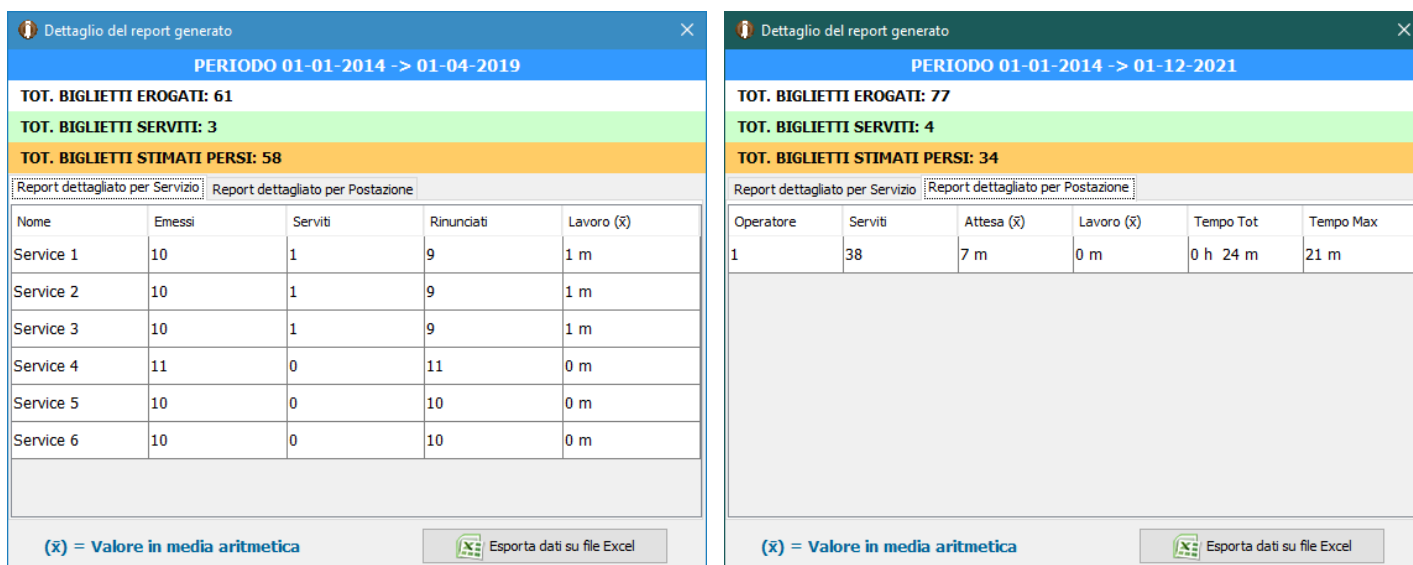


Figura 6 – Pannello di selezione periodo

Per ottenere il report, selezionare l'intervallo di date e premere sul pulsante “Genera il Report”. Successivamente apparirà la schermata riassuntiva delle statistiche per il periodo selezionato:



PERIODO 01-01-2014 -> 01-04-2019				
TOT. BIGLIETTI EROGATI: 61				
TOT. BIGLIETTI SERVITI: 3				
TOT. BIGLIETTI STIMATI PERSI: 58				
Report dettagliato per Servizio		Report dettagliato per Postazione		
Nome	Emessi	Serviti	Rinunciati	Lavoro (\bar{x})
Service 1	10	1	9	1 m
Service 2	10	1	9	1 m
Service 3	10	1	9	1 m
Service 4	11	0	11	0 m
Service 5	10	0	10	0 m
Service 6	10	0	10	0 m

PERIODO 01-01-2014 -> 01-12-2021					
TOT. BIGLIETTI EROGATI: 77					
TOT. BIGLIETTI SERVITI: 4					
TOT. BIGLIETTI STIMATI PERSI: 34					
Report dettagliato per Servizio		Report dettagliato per Postazione			
Operatore	Serviti	Attesa (\bar{x})	Lavoro (\bar{x})	Tempo Tot	Tempo Max
1	38	7 m	0 m	0 h 24 m	21 m

Figura 7 – Pannello riassuntivo dei dati statistici

In questa schermata sarà possibile esaminare il report dettagliato per servizio e per postazione, navigando tra i due tab superiori. Inoltre sarà possibile esportare i dati su file excel.

Risoluzione dei problemi

Non riesco a trovare l'unità principale con Q-Discovery

Verificare che l'unità principale 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

MicroTouch Manager si connette ma non mostra i dati

Verificare che sia stata attivata la licenza QS-SOFTSTAT sull'unità principale. In caso fosse già stata eseguita questa operazione, ripeterla controllando la validità del codice di attivazione.

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 04/03/2019