



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 diverse periferiche di contorno tra cui QS-LCDBOX, QS-SUMMARYBOX, QS-LCD10A, 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:

- Connettere un mouse USB al MicroTouch
- Premere il destro del mouse per uscire dall'applicazione MicroTouch
- Recarsi nelle impostazioni di sistema e nella sezione Altro > Ethernet 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.

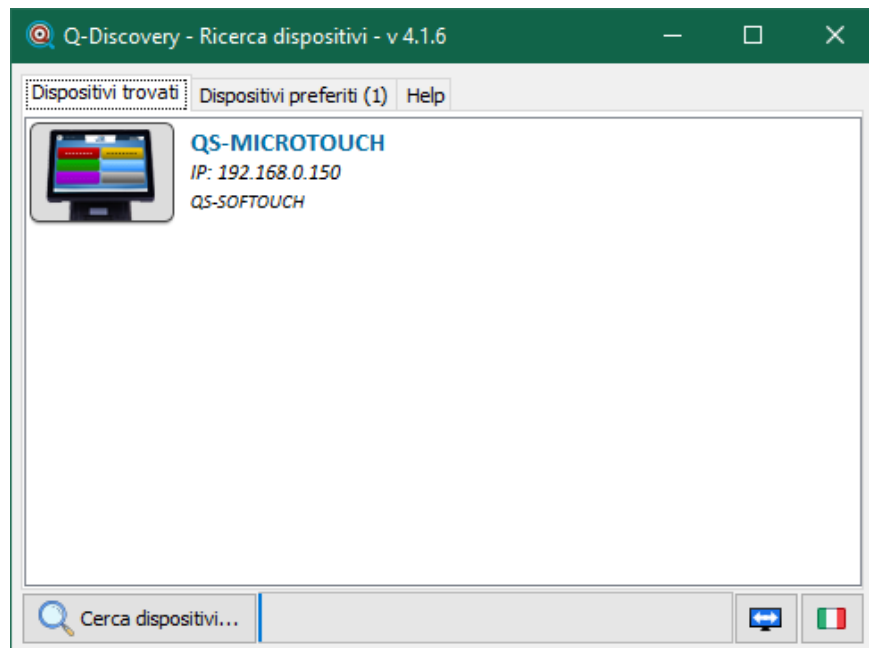
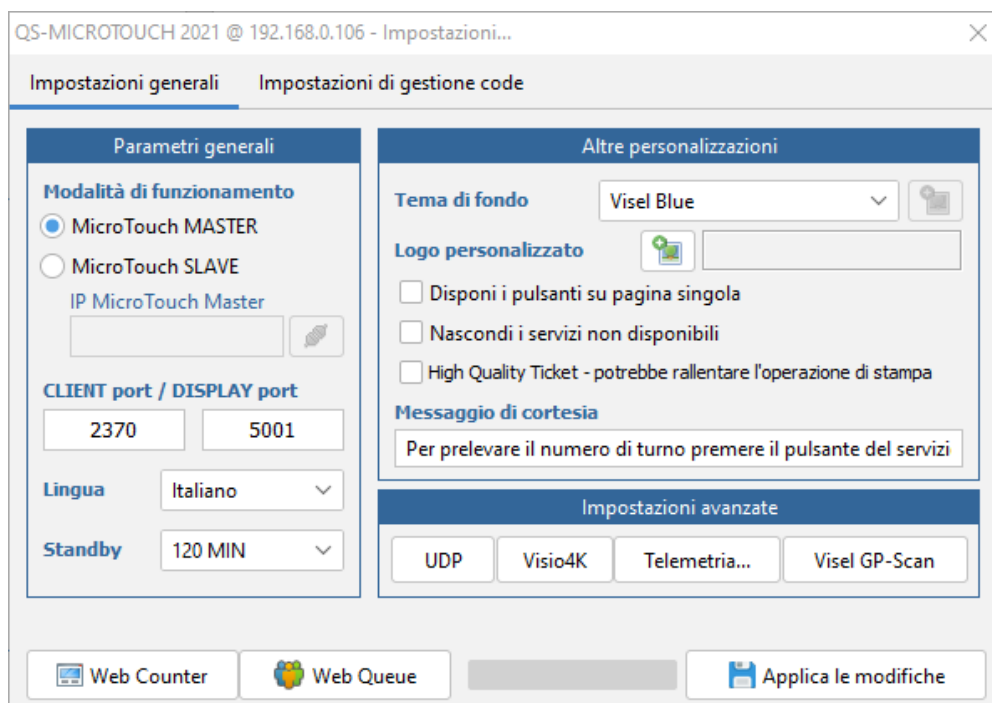


Figura 2 – Q-Discovery: ricerca dei dispositivi

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



Impostazioni Generali

Parametri generali

Proprietà	Descrizione
Modalità di funzionamento	MicroTouch Server/Client per installare più di un punto prelievo
IP MicroTouch Master	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.)
Lingua	Seleziona la lingua dell'interfaccia utente
Standby	Seleziona il tempo di inattività prima di visualizzare un salvaschermo

Altre personalizzazioni

Proprietà	Descrizione
Tema	Permette di cambiare lo sfondo dei pulsanti. Selezionando "Personalizzato" si potrà inviare una immagine a piacimento.
Logo	Permette di inserire un logo personalizzato che sarà utilizzato anche per la stampa.
Pagina singola	Consente di distribuire i pulsanti dei servizi su un'unica pagina. Se disabilitato, al superamento di 6 servizi, saranno generate due pagine a scorrimento.
Nascondi servizi	Permette di nascondere i pulsanti relativi ai servizi non disponibili in base alle restrizioni orarie o di stampa.
High Quality Ticket	Aumenta la definizione di stampa del ticket. Attivando questa modalità la stampa potrebbe risultare notevolmente lenta.

Configurazione avanzata

Proprietà	Descrizione
UDP Server	Abilita un server UDP per il protocollo di comunicazione semplificato. Adatto per integrare bilance digitali o client di terze parti.
Visio4K	Integra display di tipo Visio4K
Telemetria	Gestisce le impostazioni di Telemetria, previo acquisto di una licenza opzionale QS-TELEMETRY
Visel GP-Scan	Configura il lettore QR code esterno (MicroTouch v 4.12 o superiore)

Visel GP-Scan (QS-GPSCAN)

Permette di attivare, previo acquisto di una licenza QS-GPSCAN opzionale, l'integrazione di un lettore esterno di QR-CODE. Questa funzionalità è utile per gestire restrizioni in ingresso, esempio Green Pass.

Visel GP-Scan

Acquistando una licenza QS-GPSCAN sarà possibile consentire la presa del ticket legata alla validazione del Green Pass.

Significato dell'icona sul touch-screen

- Icona non presente - VGPScan non attivo
- VGPScan attivo
- VGPScan attivo - licenza non presente

Subordina stampa ticket alla scansione del GP

Notifica esito scansione GP ai client virtuali

Tempo limite per la scelta 10 sec.

Posizione del lettore QR Su

Porta di comunicazione UDP 2371

Annulla Salva

Subordina stampa ticket alla scansione del GP

Se attivo, restringe la presa del ticket a seguito di una scansione valida.

Notifica esito scansione GP ai client virtuali

Se attivo, notifica ai client virtuali i tentativi di accesso con scansione non valida.

Tempo limite per la scelta

Se attivo, imposta un timeout di scelta del servizio a seguito di una scansione valida.

Posizione del lettore QR

Specifica la posizione di installazione del lettore QR rispetto a MicroTouch.

Porta di comunicazione UDP

Imposta la porta di comunicazione UDP per la ricezione di messaggi provenienti dal lettore QR.

Telemetria

Consente di attivare, previo acquisto ed attivazione di una licenza QS-TELEMETRY, l'invio di dati in tempo reale sui servizi. Cliccando questo pulsante, si accede ad una schermata secondaria in cui sarà possibile configurare una URL di destinazione dei dati ed un intervallo ciclico di tempo.

Opzioni di telemetria

Acquistando una licenza QS-TELEMETRY sarà possibile spedire i dati di telemetria, ad intervalli regolari, in modalità POST verso una URL.

Significato dell'icona sul touch-screen

- Icona non presente - Telemetria non attiva
- Telemetria attiva
- Telemetria attiva - Problema di rete
- Telemetria attiva - licenza non presente

URL

Invia i dati ogni ... 1 minuti

Annulla Salva

Funzionamento QS-TELEMETRY

Ad intervalli di tempo regolari, MicroTouch effettuerà una richiesta http inviando in post una stringa JSON contenente una lista di oggetti aventi queste informazioni:

- service_name:** Nome del servizio
- queue_count:** Numero di utenti in coda
- waiting_time_avg:** Tempo stimato di attesa espresso in secondi.
- color:** Colore del servizio
- id:** Identificativo del servizio
- last_ticket:** Ultimo ticket servito

La lista conterrà tanti oggetti quanti sono i servizi attivi e sarà cifrata con un algoritmo Base64 di default.

Il nome della variabile POST in cui si trova il dato è nominata **data**.

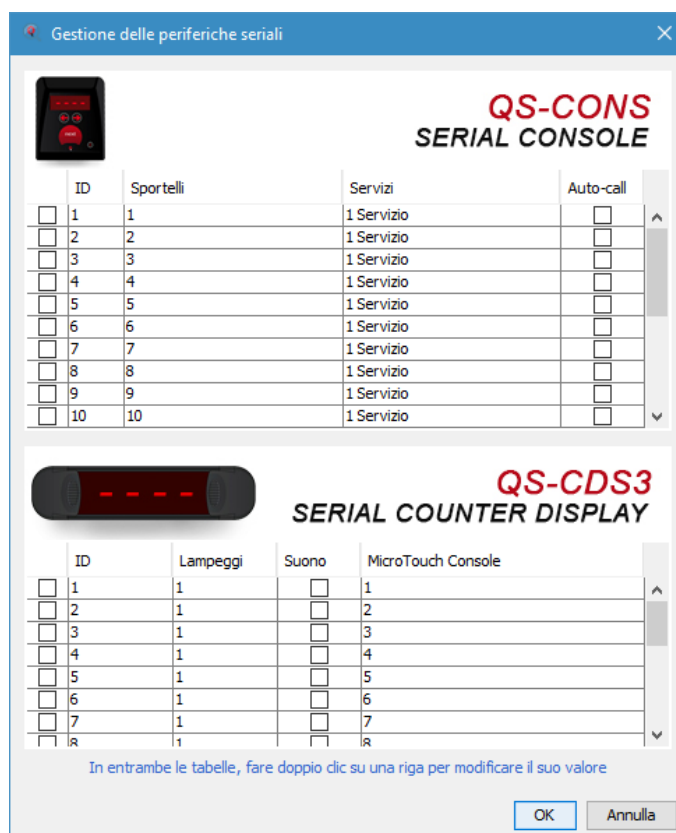
Gestione delle periferiche seriali (Display di sportello e Consolle)

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 – Convertitore 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:



ID	Sportelli	Servizi	Auto-call
<input type="checkbox"/>	1	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9	1 Servizio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10	1 Servizio	<input type="checkbox"/>

ID	Lampeggi	Suono	MicroTouch Console
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	5
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	R

In entrambe le tabelle, fare doppio clic su una riga per modificare il suo valore

OK Annulla

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:

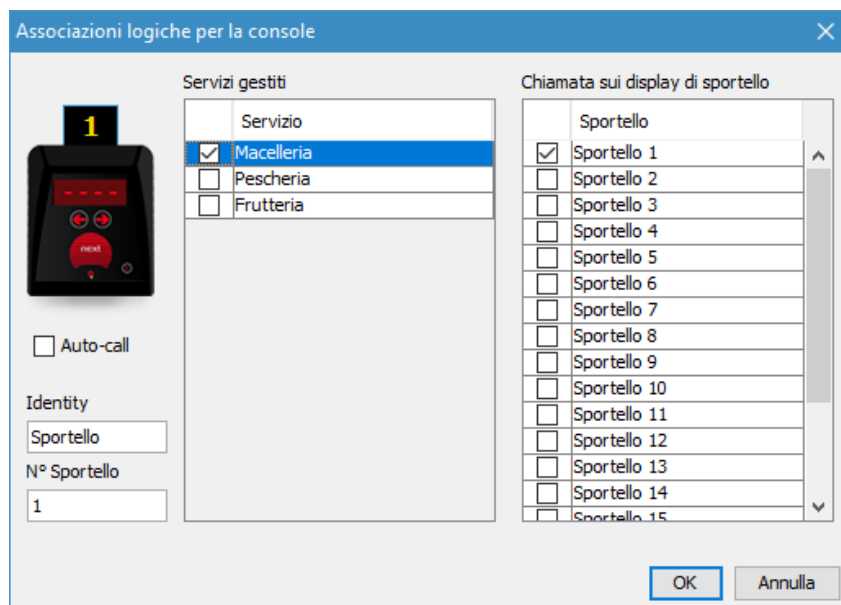


Figura 6d – Associazioni logiche per la Consolle

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:

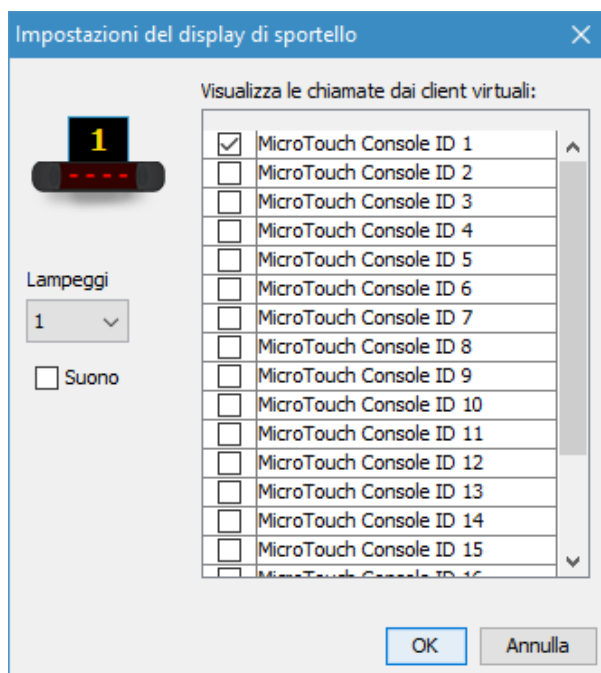


Figura 7e – Associazioni logiche per i Display di sportello

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 Console 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.

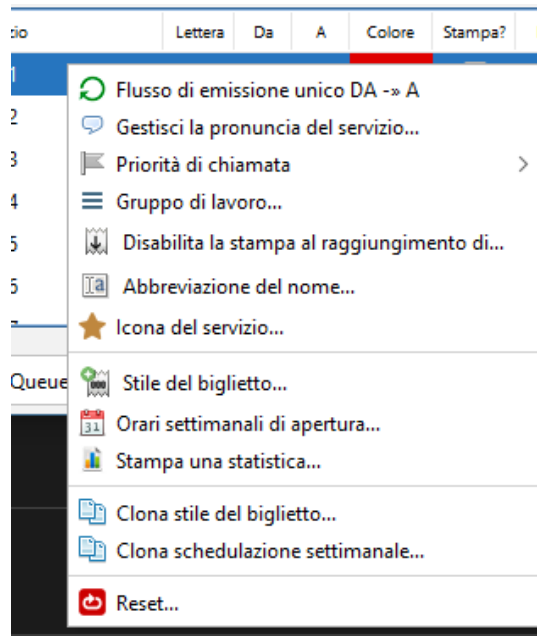


Figura 3 – Menu di servizio

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.

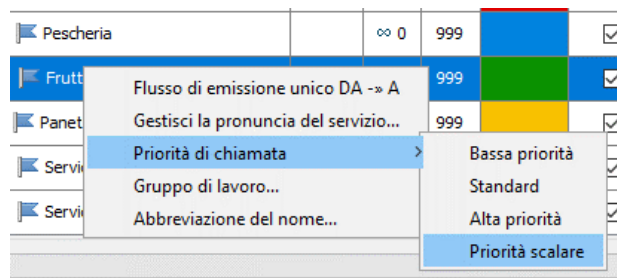


Figura 3a – Associazione di Priorità Scalare

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

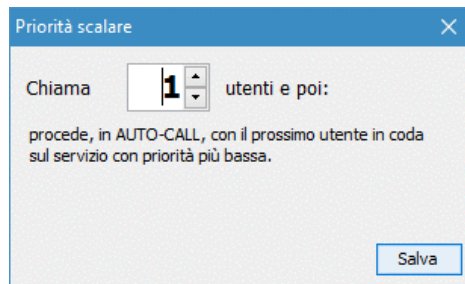


Figura 3b – Proprietà della Priorità Scalare

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.

Gruppo di lavoro

Consente di associare un'etichetta testuale al servizio per discriminarne la visualizzazione sui display riepilogativi e/o di sportello.

Disabilita la stampa al raggiungimento di...

Consente di bloccare l'emissione del numero di turno del servizio selezionato al raggiungimento di un limite numerico. Il limite è da considerarsi giornaliero.

Abbreviazione del nome

Consente di abbreviare il nome del servizio inviato ai display riepilogativi o di sportello. La locuzione dell'assistente vocale rispetterà però il nome esteso.

Icona del servizio

Consente di associare un'icona ad un servizio. Essa apparirà solamente sui display riepilogativi compatibili. Al momento la compatibilità riguarda solo il prodotto QS-MARKETBOX PRO.

Clona stile del biglietto

Consente di clonare su un altro servizio lo stile del biglietto del servizio selezionato.

Clona schedulazione settimanale

Consente di clonare su un altro servizio la schedulazione settimanale del servizio selezionato.

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**:

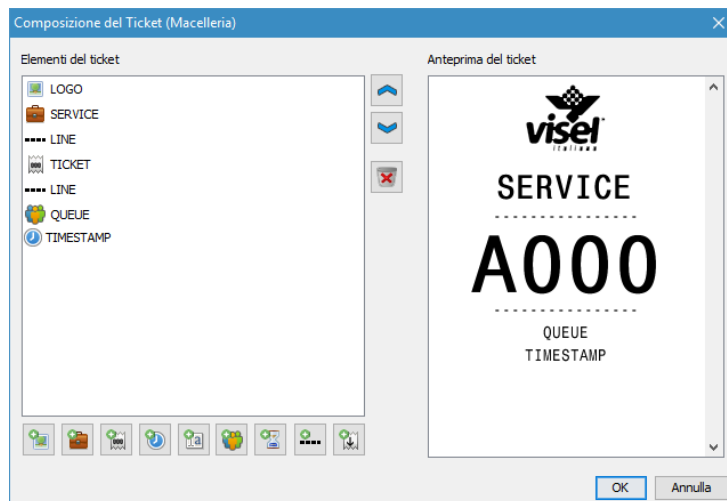


Figura 3c – Composizione del ticket

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	<p>Serie di pulsanti per l'aggiunta di elementi nella lista. A partire dal primo pulsante a sinistra abbiamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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**.

Orari settimanali di apertura

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**:

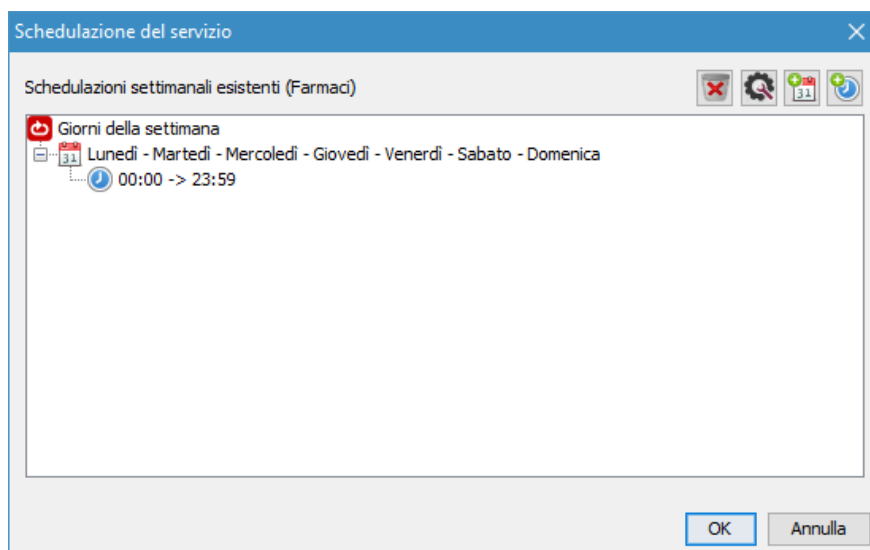


Figura 3d – Schedulazione settimanale servizio

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:

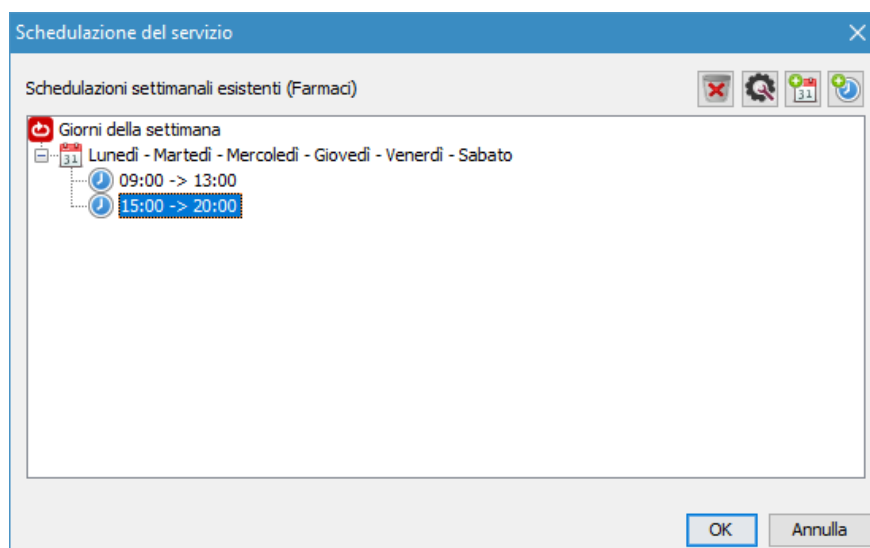


Figura 3e – Esempio di schedulazione oraria multipla

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:

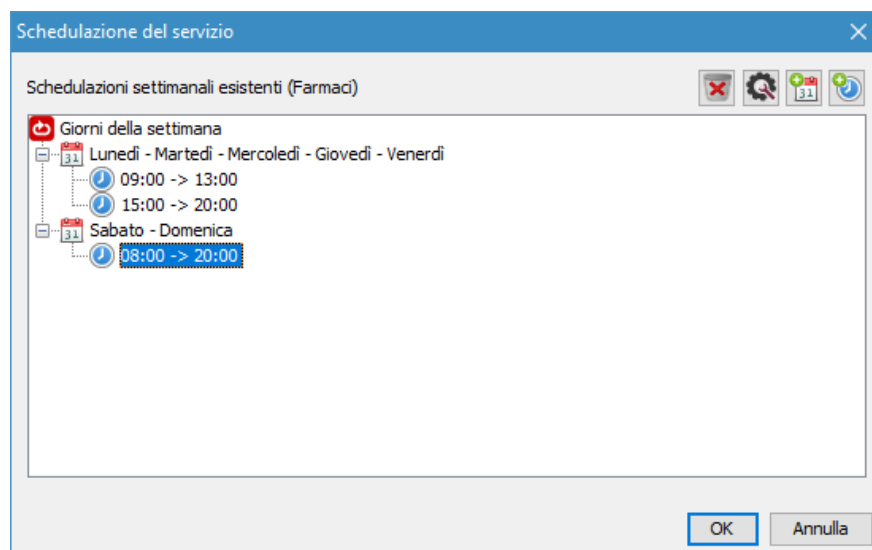


Figura 3f – Esempio di schedulazione oraria/giornaliera multipla

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 una statistica

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**:

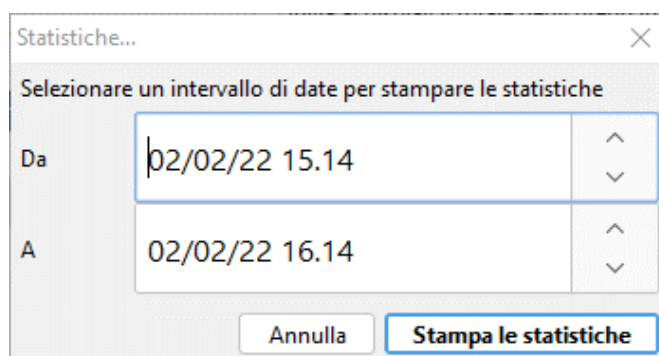


Figura 3g – Emissione di un report con intervallo temporale

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.



	
[01/01/2018 - 01/01/2019]	
Report generale	
Ticket emessi: 2500	
Utenti serviti: 2400	
Utenti stimati persi: 50	
Servizio 'Farmaci'	
Ticket emessi: 1200	
Utenti serviti: 1150	
Utenti stimati persi: 35	
Attesa media: 7 minuti	
Cassa 1	
Attesa media: 5 minuti	
Tempo massimo: 3 minuti	
Mole di lavoro: 65h e 10m	

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 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 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 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 T_F e $T_C \leq 30$ sec.

Tempo di attesa

Differenza tra T_F e T_E del ticket interessato al calcolo.

Tempo di servizio

Differenza tra T_F e 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.

Reset... (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 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:

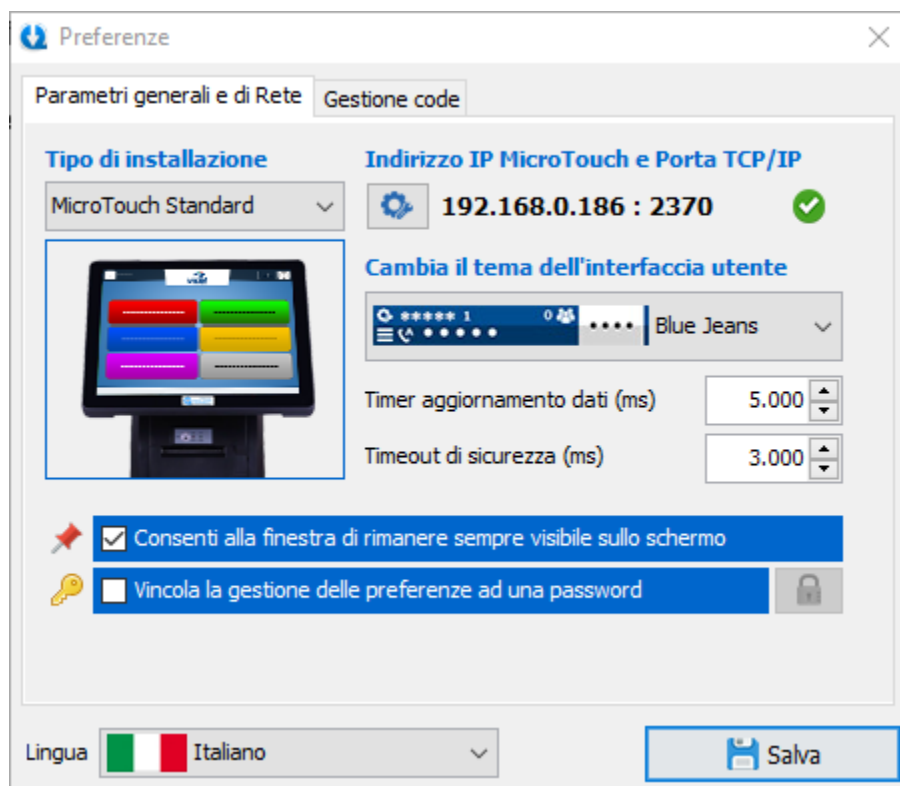


Figura 8.1 – Gestione dei parametri generali e di rete

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.

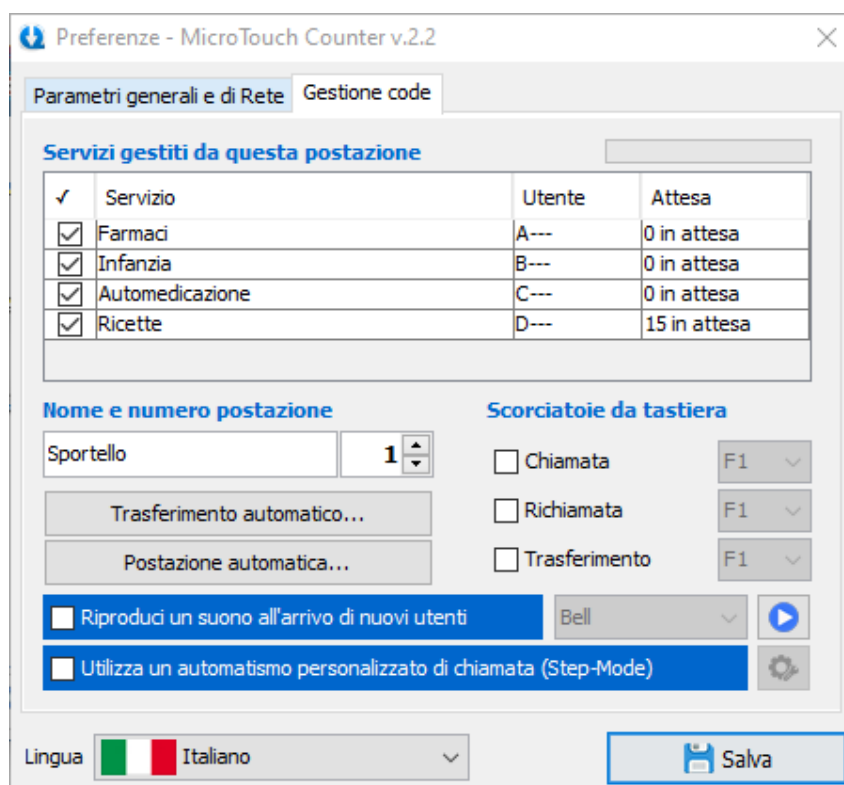


Figura 8.2 – Gestione delle code e della postazione

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:



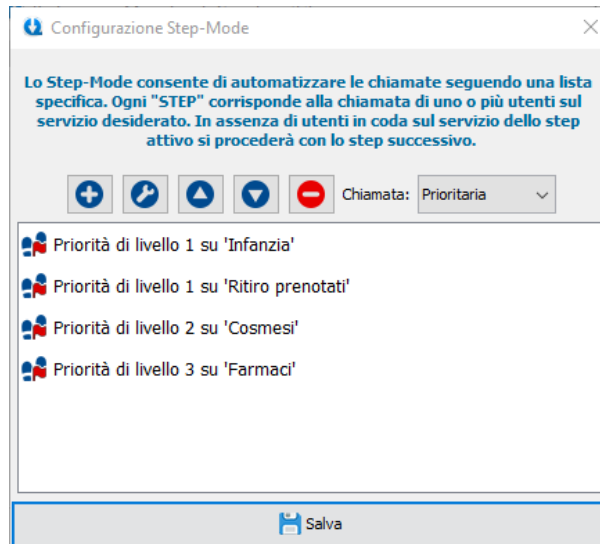
Figura 8.3 – Finestra principale di lavoro

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.

Automatismo di chiamata personalizzato (Step-Mode)

Può capitare di avere esigenze particolari per lo smaltimento del flusso di utenza, ossia voler organizzare, in base all'affluenza media sui vari servizi, la meccanica delle chiamate. Uno strumento sicuramente interessante è lo Step-Mode, che consente di creare una scaletta ciclica di chiamate. Per configurare lo Step-Mode è sufficiente abilitare la casella di spunta "Step-Mode" e cliccare sul pulsante "ingranaggio" per creare una step-list.



Proprietà	Descrizione
Pulsante “+”	Consente di aggiungere uno Step di chiamata
Pulsante “chiave inglese”	Consente di modificare lo Step di chiamata selezionato
Pulsante “su”	Consente di spostare verso l'inizio lo Step di chiamata selezionato
Pulsante “giù”	Consente di spostare verso la fine lo Step di chiamata selezionato
Pulsante “-“	Consente di eliminare lo Step di chiamata selezionato
Chiamata	Imposta l'algoritmo di chiamata in Unitario o Prioritario

Per lavorare in Step-Mode sarà sufficiente abilitare l'Auto-Call sulla console e chiamare dall'Area ticket facendo click col tasto sinistro del mouse al suo interno.

L'algoritmo dello Step-Mode Unitario proseguirà fino a che ci saranno sufficienti utenti in coda sui servizi selezionati negli step di chiamata, in caso contrario sarà mostrato un messaggio di errore e si dovrà procedere in chiamata manuale.

Lo Step-Mode Prioritario, invece, effettua chiamate in ordine di livello di Priorità (1 è il più alto). Se due o più servizi possiedono la stessa priorità, il sistema avanzerà il prossimo utente in priorità temporale.

Lo Step-Mode è disponibile dalla versione 2.2 di MicroTouch Counter ed è compatibile con tutte le versioni di QS-SOFTOUCH e QS-SOFTLITE.

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.

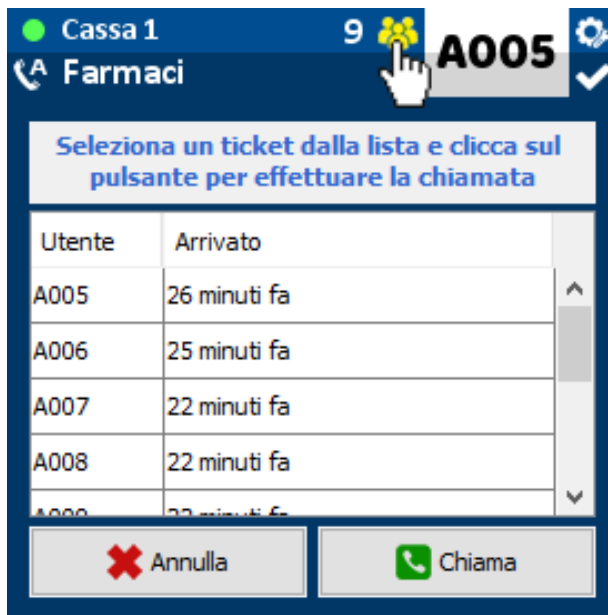


Figura 8.6 – Lista degli utenti in attesa

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:

- **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.

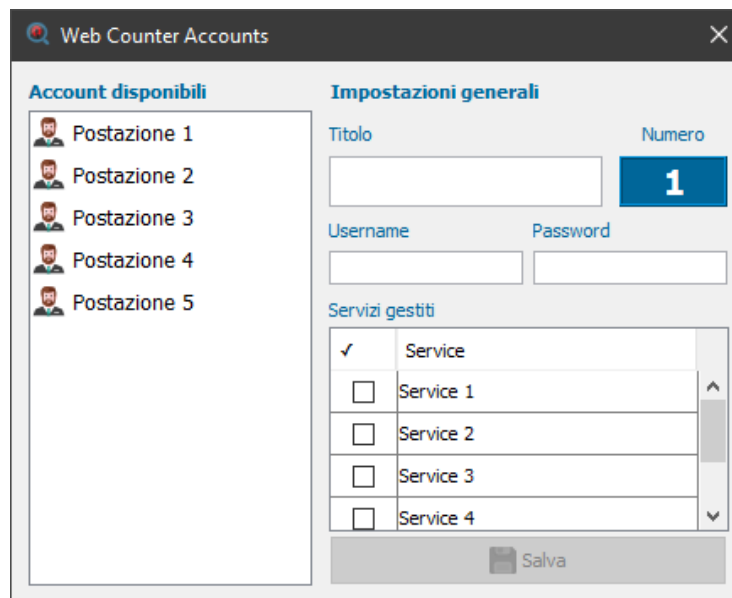
Per completare il trasferimento fare click su **Trasferisci**, in caso contrario premere **Annulla** per chiudere le opzioni di trasferimento.

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 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:

A screenshot of a configuration window titled 'Web Counter Accounts'. The window is divided into two main sections: 'Account disponibili' on the left and 'Impostazioni generali' on the right. The 'Account disponibili' section contains a list of five stations: 'Postazione 1', 'Postazione 2', 'Postazione 3', 'Postazione 4', and 'Postazione 5'. The 'Impostazioni generali' section includes a 'Titolo' field, a 'Numero' field with the value '1', 'Username' and 'Password' fields, and a 'Servizi gestiti' section with a table of services. At the bottom right, there is a 'Salva' button.

Account disponibili	
	Postazione 1
	Postazione 2
	Postazione 3
	Postazione 4
	Postazione 5

Impostazioni generali	
Titolo	
Numero	1
Username	
Password	
Servizi gestiti	
<input checked="" type="checkbox"/>	Service
<input type="checkbox"/>	Service 1
<input type="checkbox"/>	Service 2
<input type="checkbox"/>	Service 3
<input type="checkbox"/>	Service 4

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

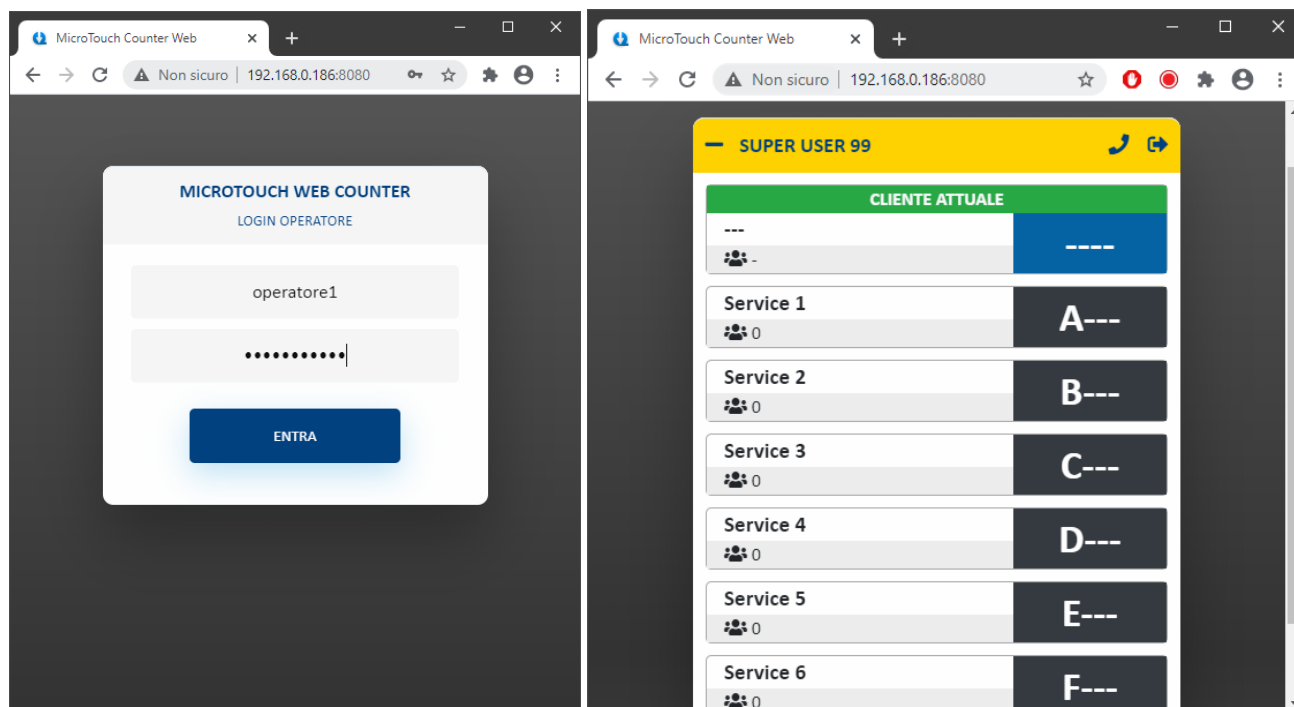
QS-WEBKEY non necessita di alcuna installazione lato operatore, basterà creare un collegamento sul Desktop a questo indirizzo:

http://IP_MICROTOUCH:8080

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”:



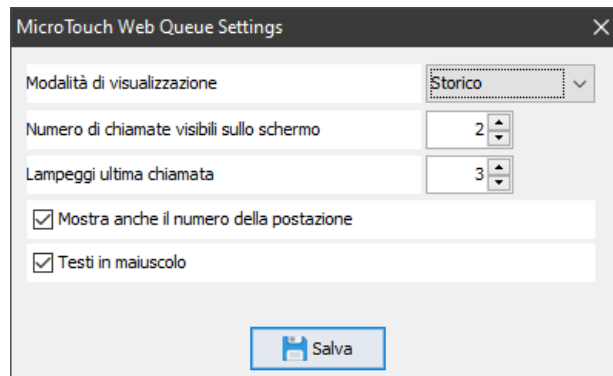
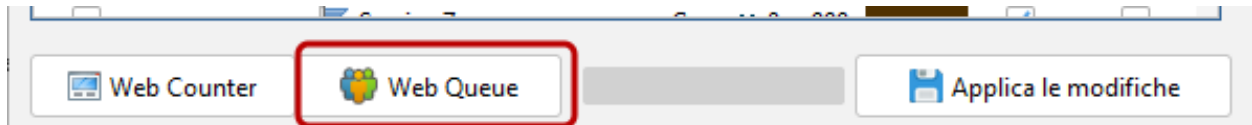
Lista dei controlli

Pulsante/Icona/Area	Descrizione
Menu (a sinistra del nome della postazione)	Consente di aprire/chudere la lista dei servizi gestiti dall'operatore
Cornetta telefonica	Consente di abilitare/disabilitare la chiamata automatica
Cliente attuale – Area blu	Consente di effettuare la chiamata del prossimo utente in attesa
Cliente attuale – Icona utenti	Consente di chiamare un utente specifico dalla lista dei ticket in attesa
Cliente attuale – freccia verso destra	Questo pulsante appare solo dopo aver effettuato una chiamata e consente di trasferire il ticket ad un altro servizio
Cliente attuale – frecce circolari	Questo pulsante appare solo dopo aver effettuato una chiamata e consente di chiamare nuovamente lo stesso ticket
Cliente attuale – simbolo di spunta	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
Modalità di visualizzazione	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)
Numero di chiamate visibili	Consente di scegliere il numero dei box contenenti i ticket chiamati da un minimo di 1 ad un massimo di 4
Lampeggi ultima chiamata	Consente di impostare il numero dei lampeggi per l'animazione dell'ingresso dell'ultima chiamata
Mostra anche il numero della postazione	Consente mostrare o nascondere le informazioni della postazione chiamante (es: SPORTELLO 1)
Testi in maiuscolo	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

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:

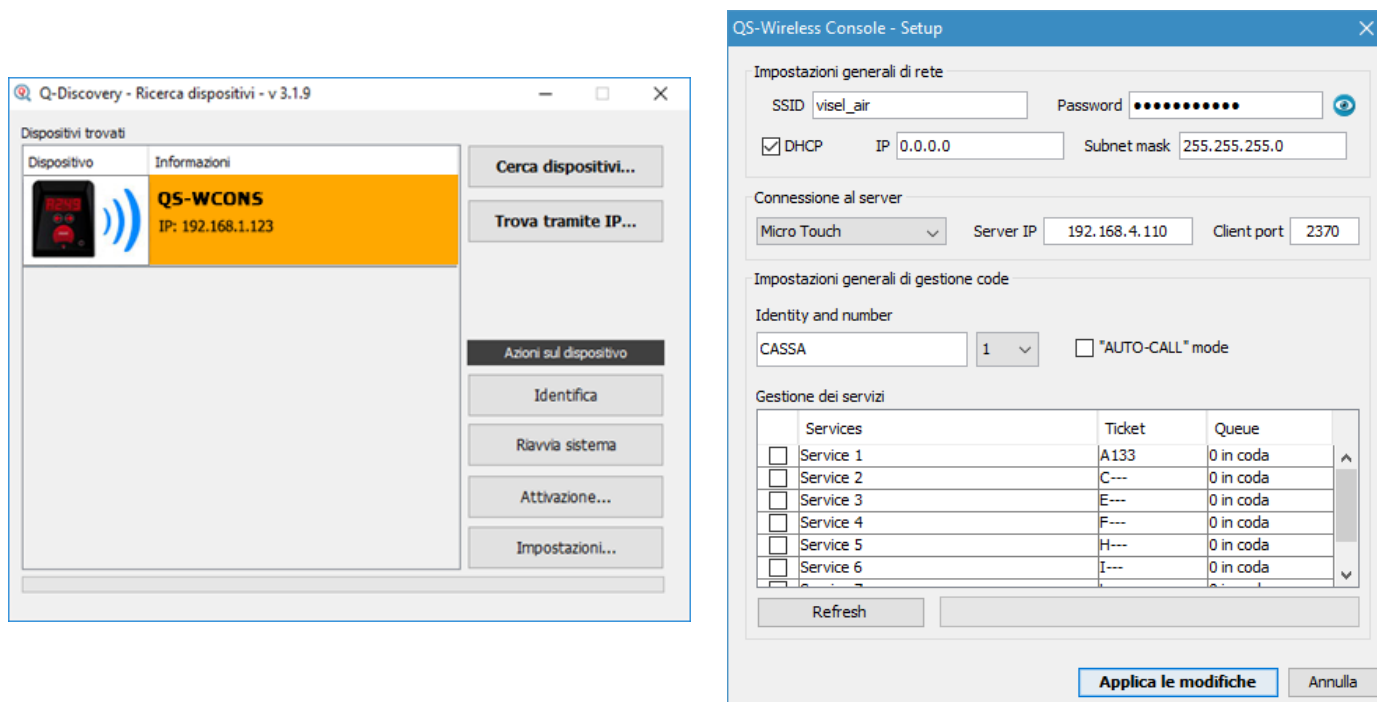


Figura 9a – Configurazione di una QS-WCONS

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**.

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).

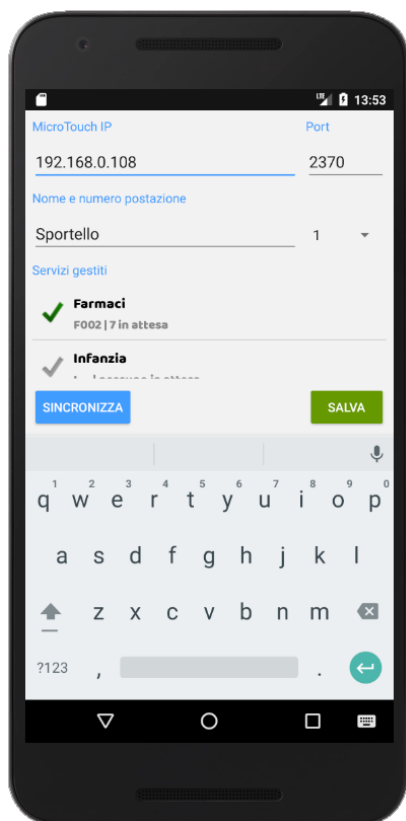


Figura 10a – Configurazione QS-SMARTKEY



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 molte periferiche di contorno tra cui QS-LCDBOX, QS-SUMMARYBOX, QS-LCD10A, ecc.. Per quanto concerne la configurazione degli stessi si consiglia di far riferimento alle guide dedicate presenti sul nostro sito, nella sezione Download->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 o non apre le impostazioni

Si è verificato un impedimento nella comunicazione con il server FTP interno del MicroTouch sulla porta 2121. Contattare l'assistenza tecnica.

La stampante emette un beep continuo

Nel caso in cui la stampante emetta un beep intermittente continuo, le cause potrebbero essere:

- Sensore carta sporco. Pulire con un panno antistatico leggermente inumidito con alcol.
- Vano carta non chiuso correttamente.
- Problema hardware al gruppo stampa.

Se dovessero sorgere altri tipi di problema, vi consigliamo di contattare la nostra assistenza telefonica prima di eseguire qualsiasi tipo di intervento che potrebbe creare ulteriori anomalie.