



Micro Touch

v.1.5

MANUALE UTENTE

SOMMARIO

- 1. PRESENTAZIONE DEL PRODOTTO**
- 2. PRIMA INSTALLAZIONE**
- 3. CONFIGURAZIONE**
- 4. UTILIZZO**
- 5. DISPLAY RIEPILOGATIVI**
- 6. DISPLAY DI SPORTELLO**
- 7. RISOLUZIONE DEI PROBLEMI**

1. PRESENTAZIONE DEL PRODOTTO

Visel MicroTouch è un sistema di gestione code integrato che si presenta in un'unica soluzione come erogatore di ticket termico e server di gestione code con protocollo TCP/IP.



Fig. 1

Caratteristiche del prodotto

- Display touch-screen da 9.7 pollici
- Gestione del flusso di utenza, fino a 12 servizi
- Modalità di funzionamento Master/Slave per collegare altri Micro Touch
- Supporto di chiamata virtuale, fino a 20 postazioni
- Erogazione termica
- Avviso di "fine carta" e "vano carta aperto" su schermo e su console operatore
- Statistiche in tempo reale sullo stato dei servizi attivi
- Compatibile con tutti i visori di sala e sportello
- Interfaccia utente in 13 lingue
- Software compatibile con Windows 7/8, Linux e Mac OSX su richiesta.

Caratteristiche personalizzabili

- *Caratteristiche di servizio:*
 - Denominazione, Prefisso, Conteggio da-a 2/3 cifre, Colore, Priorità, Pronuncia
- Layout del monitor della printer
- Layout del ticket per ogni servizio
- Schedulazioni orarie settimanali per ogni servizio
- Standby schermo
- Messaggio di cortesia
- Logo del cliente
- Abilitazione/Disabilitazione temporanea dell'erogazione dei ticket

2. PRIMA INSTALLAZIONE

Micro Touch è un sistema pensato per diverse soluzioni, con funzionamento prettamente tramite protocollo TCP/IP (collegamento LAN). Di seguito mostriamo un esempio di installazione standard a quattro servizi:



Fig. 2

Nell'esempio mostrato in figura è possibile capire come installare il sistema e collegare le varie periferiche annesse quali display riepilogativi LAN, display di sportello LAN e console di chiamata LAN.

Manutenzione della carta

Per sostituire il rotolo di carta termica, eseguire questi semplici passi:

- Premere verso il basso la piccola leva che si trova sotto il touch-screen per aprire il vano carta, dunque estrarre il vecchio rotolo.
- Posizionare il nuovo rotolo in modo tale che la parte bianca della carta risulti in alto.
- Tirare il lembo della carta tanto quanto basta per farne uscire un poco dalla fessura.
- Chiudere lo sportello del vano carta, imprimendo una leggera pressione, fino ad udire il "click" che vi assicurerà di aver agganciato bene lo sportello.
- Assicuratevi, infine, che la stampante non emetta segnali acustici.

3. CONFIGURAZIONE

Una volta terminata l'installazione di Q-Discovery su un PC collegato alla stessa rete del sistema Micro Touch, è possibile avviare l'applicazione e configurare il prodotto.

NB: Prima di effettuare la ricerca dei dispositivi, accendere il Micro Touch tramite l'interruttore posto sulla parte laterale sinistra del prodotto. Tenere premuto il pulsante fino a che il led verde in alto a destra sul touch-screen diventi verde.

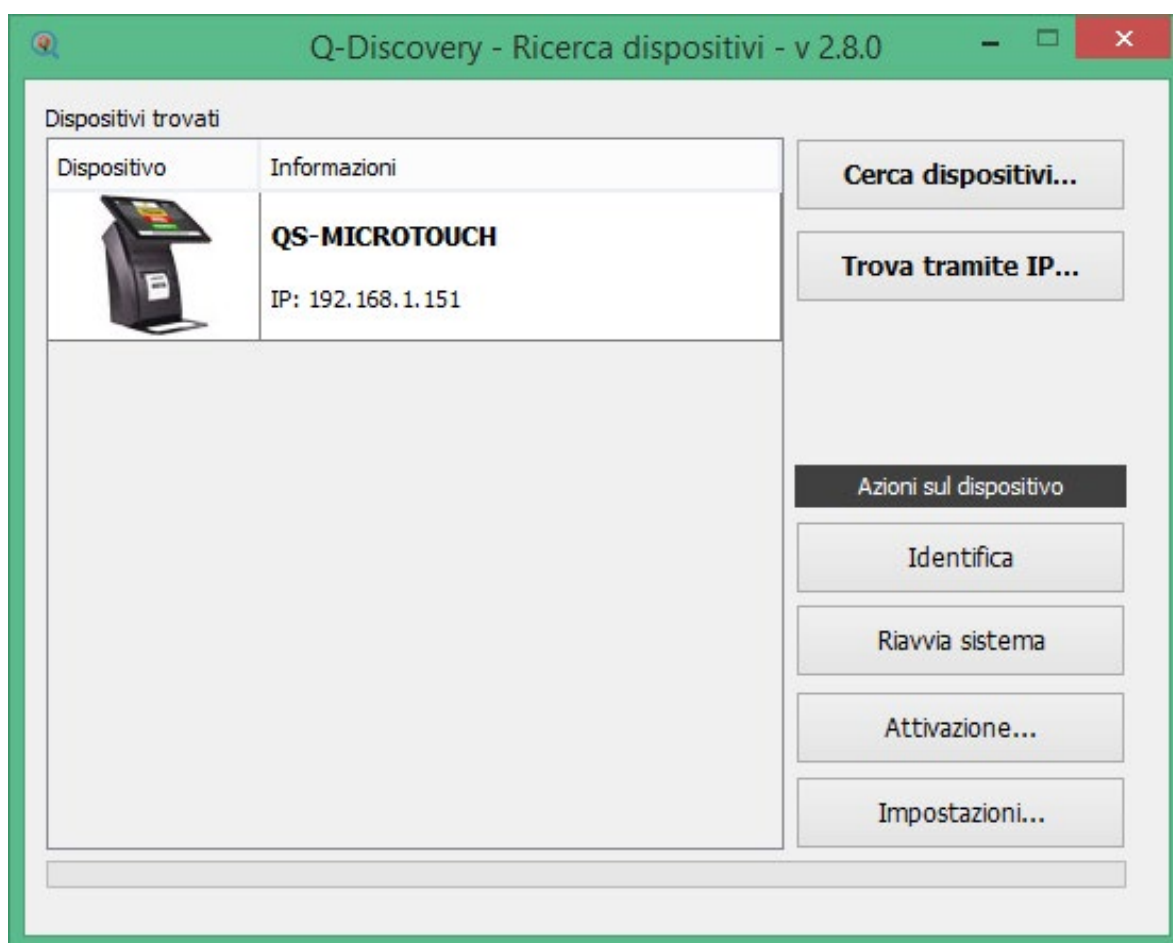


Fig. 3

La schermata del software si presenta in questo modo. Cliccando su "Cerca dispositivi..." Q-Discovery troverà le periferiche installate sulla stessa infrastruttura LAN (per infrastruttura intendiamo con stessa classe di indirizzamento IP). Una volta trovati tutti i dispositivi installati è possibile iniziare la configurazione: selezioniamo QS-MICROTOUCH e clicchiamo su "Impostazioni..."

Successivamente una finestra come questa comparirà sullo schermo:

Micro Touch - Impostazioni...

Impostazioni generali di rete

MicroTouch Server

Indirizzo IP Server

TCP/IP Client PORT

2370

TCP/IP Display PORT

5001

Impostazioni generali di gestione code

☒ Reset giornaliero dei contatori

☒ Mostra utenti in coda sui pulsanti

☐ Disabilita l'erogazione dei ticket

Impostazioni Standby

Lo standby aiuta a preservare la durata dello schermo. Scegliere il tempo di inattività prima di far partire il salvaschermo.

120 MIN

Altre personalizzazioni

Lingua

Italiano

Logo personalizzato

Messaggio di cortesia

Premere sul pulsante relativo al servizio desiderato per prelevare il numero di turno

☐ Abilita il supporto di periferiche seriali

Gestione dei servizi

Bassa priorità Standard Alta priorità Priorità scalare

Abilitato	Nome del servizio	Lettera	Da	A	Colore	Stampa?
<input checked="" type="checkbox"/>	[2] Service 1	A	0	999	Red	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[1] Service 2	B	0	999	Blue	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[3] Service 3	C	0	999	Green	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 4	D	0	999	Yellow	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 5	E	0	999	Light Blue	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 6	F	0	999	Magenta	<input checked="" type="checkbox"/>

RESET MICRO-TOUCH Applica le modifiche Annulla

Fig. 4

Vediamo le singole opzioni per capire come personalizzare QS-MICROTOUCH in base alle nostre esigenze:

Impostazioni generali di rete

MicroTouch Client / MicroTouch Server

Questa opzione specifica il funzionamento della stampante: selezionando l'opzione Server, MicroTouch funzionerà da erogatore e da server di gestione code, in caso contrario funzionerà solamente da emettitore di ticket slave. Quest'ultima funzionalità è utile se si vogliono installare più emettitori all'interno della propria struttura.

Indirizzo IP Server (solo se la printer è in modalità "Micro Touch Client")

In questo campo va impostato l'indirizzo IP del MicroTouch Server.

TCP/IP Client Port e TCP/IP Display PORT

Questi campi contengono le porte di connessione LAN per permettere alle console LAN e ai display LAN di collegarsi al MicroTouch. I valori 2370 e 5001 sono impostati di default e si consiglia di cambiarli solo in caso di necessità di configurazioni di rete particolari.

Impostazioni generali di gestione code

Reset giornaliero dei contatori

Se abilitata, questa impostazione programma l'azzeramento dei contatori al passare della mezzanotte.

Mostra utenti in coda sui pulsanti

Se abilitata, questa impostazione consente la visualizzazione della coda sui pulsanti relativi ai servizi configurati.

Disabilita l'erogazione dei ticket

Se abilitata, questa impostazione blocca temporaneamente l'emissione dei ticket e mostra sul display del MicroTouch un messaggio di avviso alla clientela.

Impostazioni Standby

Lo standby è molto importante per preservare le caratteristiche e la chiarezza dello schermo. Tramite questa casella a discesa, è possibile impostare un tempo di attesa prima dell'arrivo dello standby dello schermo.

Altre impostazioni

Lingua

Cambiando il valore di questa casella è possibile selezionare la lingua dell'interfaccia grafica del MicroTouch.

Logo personalizzato

E' possibile scegliere un logo personalizzato che verrà visualizzato sulla schermata del MicroTouch. Lo stesso logo verrà utilizzato per il ticket, con una stampa monocromatica.

Attenzione: si consiglia di utilizzare un logo con uno sfondo bianco e con delle tracce definite dal momento che la stampante termica non fornisce una scala di grigi. Ciò significa che qualsiasi colore diverso dal bianco verrà stampato nero.

Messaggio di cortesia

Il testo impostato in questa casella comparirà alla base della schermata del Micro Touch, sotto i pulsanti, sopra una barra orizzontale bianca.

Gestione dei servizi

In questa sezione viene mostrata una tabella riepilogativa dei 12 servizi gestibili dal Micro Touch. Esaminiamo le 6 colonne nel dettaglio:

Abilitato

Spuntando questa casella, il servizio verrà abilitato e verrà mostrato al pubblico.

Nome del servizio

Cambiando questo valore, verrà impostato il nome del servizio. Per cambiare il valore è sufficiente fare doppio click sul valore, digitarlo e premere INVIO per la conferma.

Lettera

Cambiando questo valore, verrà impostato il prefisso del numero di turno (es: A000). Per cambiare il valore è sufficiente fare doppio click sul valore, digitarlo e premere INVIO per la conferma.

Da - A

Cambiando questi valori, verrà impostato l'intervallo di conteggio della gestione code (es: impostando Da=0 e A=100 verranno emessi ticket da A000 ad A100). Per cambiare il valore è sufficiente fare doppio click sul valore, digitarlo e premere INVIO per la conferma.

Nella tabella dei servizi per ognuno di questi, nello spazio relativo a **Da-A**, compare uno dei due simboli:



Emissione ciclica Da - A: I ticket verranno emessi ciclicamente all'infinito.



Emissione singola Da - A: L'emissione inizierà da Da e terminerà a A.

Come si può notare dall'esempio in questa figura:

The screenshot shows the 'Micro Touch -Impostazioni...' window. It has several sections: 'Impostazioni generali di rete' (Network), 'Impostazioni generali di gestione code' (Queue management), 'Impostazioni Standby' (Standby), 'Altre personalizzazioni' (Other customizations), and 'Gestione dei servizi' (Service management). The 'Gestione dei servizi' section contains a table with 6 services. Service 1 is highlighted in blue. The table columns are: Abilitato, Nome del servizio, Lettera, Da, A, Colore, and Stampa?.

Abilitato	Nome del servizio	Lettera	Da	A	Colore	Stampa?
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 1	A	0	✓ 999	Red	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 2	B	∞ 0	999	Blue	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 3	C	∞ 0	999	Green	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 4	D	∞ 0	999	Yellow	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 5	E	∞ 0	999	Cyan	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 6	F	∞ 0	999	Magenta	<input checked="" type="checkbox"/>

At the bottom of the window are buttons: 'RESET MICRO-TOUCH', 'Applica le modifiche', and 'Annulla'.

Il servizio A è stato programmato con una emissione singola Da 0 a 999. Quando il millesimo utente ha prelevato il ticket, MicroTouch disabiliterà l'emissione di ticket per questo servizio.

Il servizio B, invece, è stato programmato con una emissione ciclica all'infinito da 0 a 999. L'utente dopo il millesimo (ovvero B999), preleverà un ticket con numerazione B000 e così via per i successivi B001, B002..

Per cambiare la modalità di emissione è sufficiente fare click con il tasto destro sulla riga relativa al servizio e scegliere:

“Flusso di emissione perpetuo Da << - >> A” per un ciclo infinito di emissione

oppure

“Flusso di emissione unico Da - >> A” per un ciclo di emissione singolo

Colore

Cambiando questo valore, verrà impostato il colore del servizio. I tasti sul display avranno dunque il colore selezionato. Per cambiare il colore è sufficiente fare doppio click sul valore, sceglierlo dalla finestra secondaria e premere “OK” per la conferma.

Stampa?

La spunta di questa casella indica se il servizio dovrà essere abilitato per l’emissione cartacea. Il servizio diventerà dunque pubblico e il numero di turno potrà essere prelevato dall’utente. In caso contrario, il servizio (se abilitato) potrà essere comunque gestito da un operatore (ad esempio contestualmente alla nuova funzione di trasferimento del ticket).

Menù a tendina nella tabella dei servizi

Selezionando un servizio e cliccando con il tasto destro, apparirà questo menù a tendina:

Gestisci la pronuncia del servizio

Se abbiamo la necessità di pronunciare il nome del servizio diversamente dalla sua visualizzazione sul ticket o sui display riepilogativi è sufficiente selezionare questa voce ed inserire, nella finestra secondaria, la pronuncia sostitutiva del servizio selezionato.

Priorità di chiamata

La priorità di servizio consente di effettuare chiamate prioritarie (quando la consolle è in AUTO-CALL – capitolo 4) su uno o più servizi. Selezionare la voce relativa alla priorità desiderata: Bassa priorità, Standard o Priorità alta.

Priorità di chiamata personalizzata (o “scalare”)

Microtouch offre la possibilità di gestire un ordine di chiamate con una priorità numerica detta “scalare”. Questa funzionalità è utile per organizzare il flusso della coda in base alle necessità:

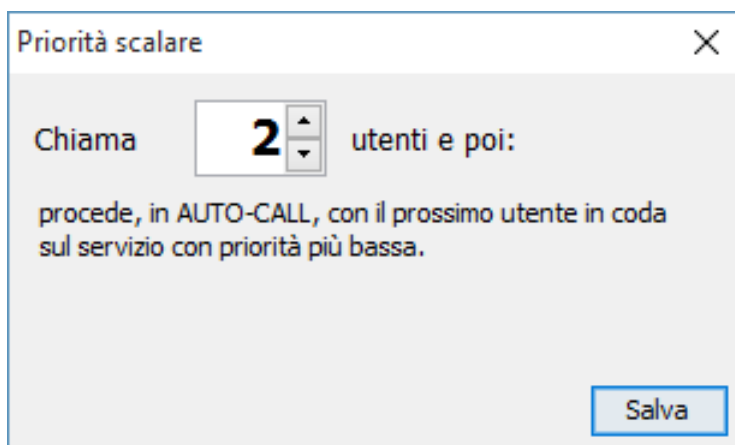


Fig. 4a

Cliccando sulla voce di menu “Priorità scalare” apparirà la finestra secondaria (Fig. 4a).

In questa finestra è sufficiente impostare il numero di utenti da servire prima di passare al prossimo servizio con priorità inferiore. Fare click su “Salva” per registrare la modifica.

I servizi impostati in priorità scalare saranno evidenziati con una bandiera di colore verde con a fianco il numero delle chiamate limite da effettuare e l’ordine di chiamata sarà quello della lista dei servizi in Q-Discovery.

Esempio di priorità scalare (Fig. 4)

La Fig.4 mostra MicroTouch con 3 servizi in priorità scalare, 1 in priorità alta, 1 in priorità normale e 1 in priorità bassa.

In questo caso verranno serviti **2 utenti del Service 1**, **1 utente del Service 2**, e infine **3 utente del Service 3** per poi concludere il ciclo e ritornare a chiamare **2 utenti del Service 1**.

Limitazioni

In base alla configurazione degli operatori, ci sono delle limitazioni. Una postazione non può gestire naturalmente servizi in priorità scalare e contestualmente servizi con diversa priorità. Nel dettaglio, è possibile anche gestire questo tipo di configurazione ma, avendo maggiore priorità, gli utenti dei servizi “scalari” verranno chiamati fino ad esaurimento ticket. Solo dopo che saranno stati serviti tutti gli utenti dei servizi “scalari” verranno chiamati ticket dei servizi con priorità inferiori.

Riassumendo, in una configurazione in cui si abbia la necessità di dare una priorità scalare solo a uno o più servizi sarà buona norma aprire due postazioni differenti che gestiscano servizi “scalari” e servizi con priorità inferiori a parte, oppure impostare tutti i servizi in priorità scalare assegnandogli un numero di chiamate limite differente come nell’esempio (Fig. 4b):

Abilitato	Nome del servizio	Lettera	Da	A	Colore	Stampa?
<input checked="" type="checkbox"/>	[3] Service 1	A	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[3] Service 2	B	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[2] Service 3	C	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[1] Service 4	D	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[1] Service 5	E	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	[1] Service 6	F	0	999		<input checked="" type="checkbox"/>

Fig. 4b

Pulsanti laterali (in ordine - Composizione del ticket, Schedulazione settimanale, Report)

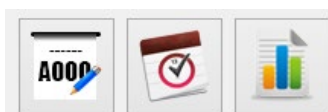


Fig. 6

Composizione del ticket

Tramite questa opzione è possibile configurare la grafica di stampa del ticket. Selezionare un servizio dalla tabella e premere il pulsante. Apparirà una finestra secondaria sullo schermo nella quale è possibile aggiungere e rimuovere gli elementi che compongono il layout del ticket:

LOGO	aggiunge la stampa del logo, impostato nella finestra 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 una linea vuota

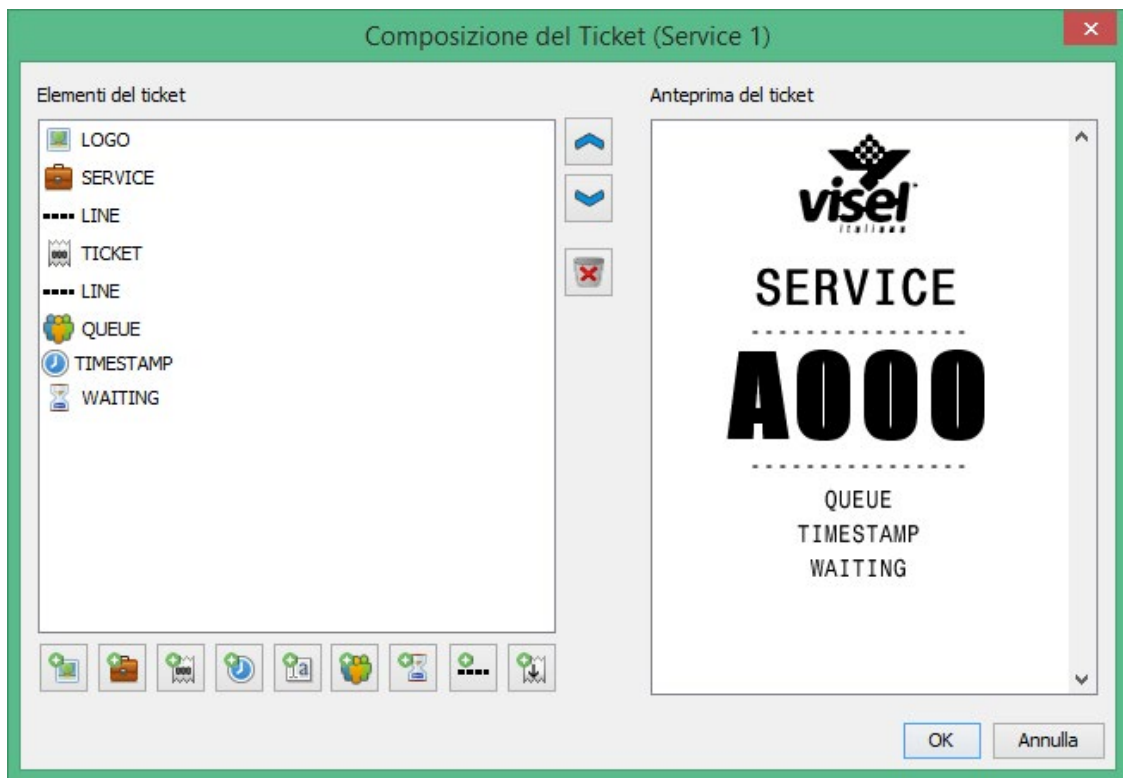


Fig. 7

Selezionando un elemento dalla lista è possibile spostarlo di posizione tramite i tasti laterali (Freccia su e Freccia Giù) oppure eliminarlo (Cestino con la ics).

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".

Schedulazioni

Tramite questa opzione è possibile configurare la schedulazione settimanale oraria di attività di ogni servizio. Selezionare un servizio dalla tabella e premere il pulsante. Apparirà una finestra secondaria sullo schermo:

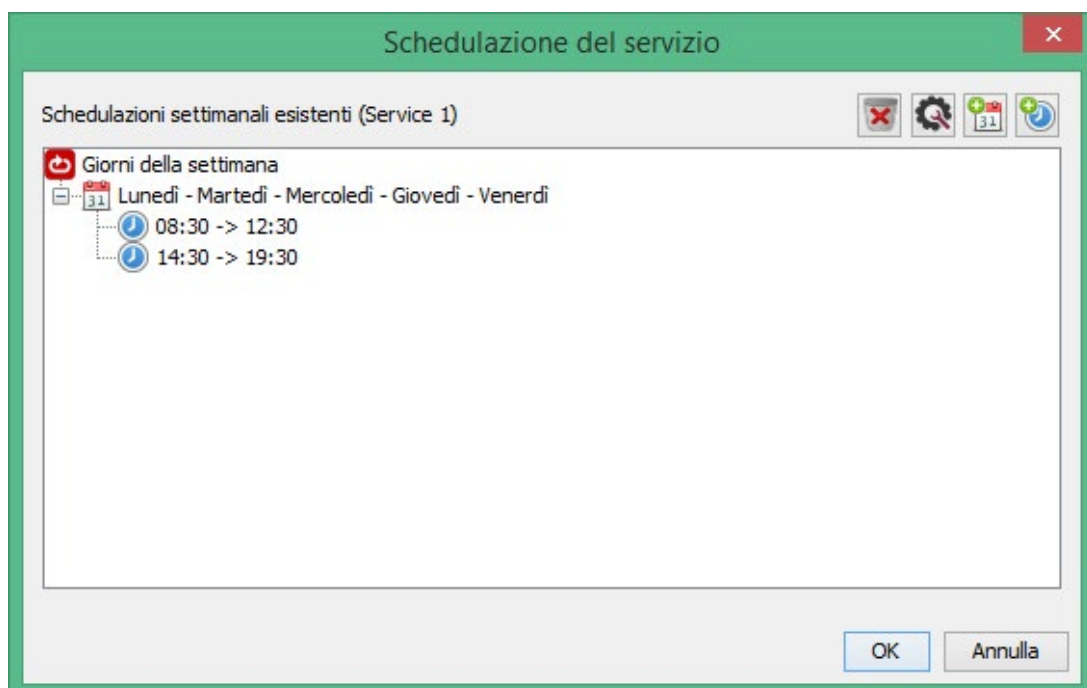


Fig. 8

Questo albero mostra le schedulazioni settimanali orarie del servizio. E' possibile impostare varie combinazioni di orari di attività del servizio tramite la toolbar in alto:

Aggiunta di giorni della settimana (pulsante con icona che raffigura un calendario)

Premendo questo pulsante verrà aggiunto un giorno alla lista. Ogni giorno, al suo interno, possiede uno o più intervalli orari di attività.

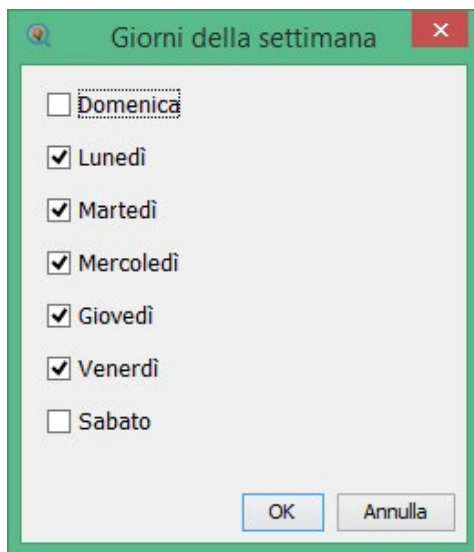


Fig. 9

Aggiunta di un intervallo orario (pulsante con icona che raffigura un orologio)

Selezionando un calendario dalla lista e premendo il pulsante è possibile aggiungere un intervallo orario di attività.

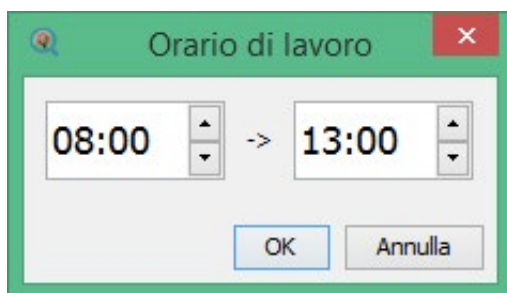


Fig. 10

Il concetto è molto semplice: l'attività del servizio è stabilita dai giorni selezionati e dagli intervalli di tempo impostati. Esempio: vogliamo impostare il servizio attivo dal Lunedì al Giovedì dalle ore 08:00 alle 14:00. Aggiungiamo dunque i giorni desiderati e l'intervallo orario di riferimento.

Se all'interno di uno o più giorni abbiamo più intervalli orari, l'attività del servizio verrà validata quando l'orario attuale è compreso nell'intervallo 1 e compreso nell'intervallo 2... E compreso nell'intervallo N.

Per cambiare i giorni della settimana o gli intervalli orari è sufficiente selezionare l'elemento e cliccare sul pulsante "Impostazioni" (con icona raffigurante un ingranaggio con chiave inglese) oppure facendo triplo click sull'elemento stesso.

Stampa report (Pulsante che raffigura un foglio con istogrammi)

MicroTouch possiede anche una storico della lavorazione ed offre la possibilità di stampare un resoconto delle statistiche compreso in un intervallo di tempo. Cliccando su questo pulsante si aprirà una seconda finestra:

Fig. 11

E' sufficiente selezionare l'intervallo di tempo desiderato e premere su “Stampa le statistiche”. Il resoconto verrà stampato direttamente dal MicroTouch.

Reset MicroTouch

Questo tasto consente l’azzeramento di tutte le code dei servizi eliminando tutti i dati generati durante la giornata attuale.

Aggiunta di dispositivi seriali

MicroTouch integra la compatibilità con alcuni dispositivi seriali quali **QS-CONS** (console di chiamata) e **QS-CDS3** (display di sportello). Per configurare tali dispositivi, spuntare la casella “Abilita il supporto di periferiche seriali” e cliccare sul tasto che segue:

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

	ID	Lampeggi	Suono	MicroTouch Console
<input type="checkbox"/>	1	1	<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2	1	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3	1	<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4	1	<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5	1	<input type="checkbox"/>	5
<input type="checkbox"/>	6	1	<input type="checkbox"/>	6
<input type="checkbox"/>	7	1	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	8	1	<input type="checkbox"/>	8

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

QS-CONS (Serial console)

E' possibile aggiungere fino a 20 console di chiamata seriali. Abilitare la casella relativa a una o più console e fare doppio click sulla riga relativa per cambiare le proprietà di ogni singola console:

Associazioni logiche per la console

Servizi gestiti

	Servizio
<input type="checkbox"/>	Service 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 2
<input type="checkbox"/>	Service 3
<input type="checkbox"/>	Service 4
<input type="checkbox"/>	Service 5
<input type="checkbox"/>	Service 6

Chiamata sui display di sportello

	Sportello
<input checked="" type="checkbox"/>	Sportello 1
<input type="checkbox"/>	Sportello 2
<input type="checkbox"/>	Sportello 3
<input type="checkbox"/>	Sportello 4
<input type="checkbox"/>	Sportello 5
<input type="checkbox"/>	Sportello 6
<input type="checkbox"/>	Sportello 7
<input type="checkbox"/>	Sportello 8
<input type="checkbox"/>	Sportello 9
<input type="checkbox"/>	Sportello 10
<input type="checkbox"/>	Sportello 11
<input type="checkbox"/>	Sportello 12
<input type="checkbox"/>	Sportello 13
<input type="checkbox"/>	Sportello 14
<input type="checkbox"/>	Sportello 15

☐ Auto-call

Identity
Sportello

N° Sportello
1

OK Annulla

Servizi gestiti

E' possibile associare la gestione di uno o più servizi per ogni singola console. Selezionare i servizi che si desidera gestire con questa console.

Chiamata sui display di sportello

Se si dispone anche dei display di sportello seriali, è possibile scegliere la direzione della chiamata in arrivo. Se per esempio selezioniamo "Sportello 1" e "Sportello 3" la chiamata verrà visualizzata su entrambi i display.

Identity

Questo campo rappresenta il nome della postazione, ad esempio "Sportello"

N° <Identify>

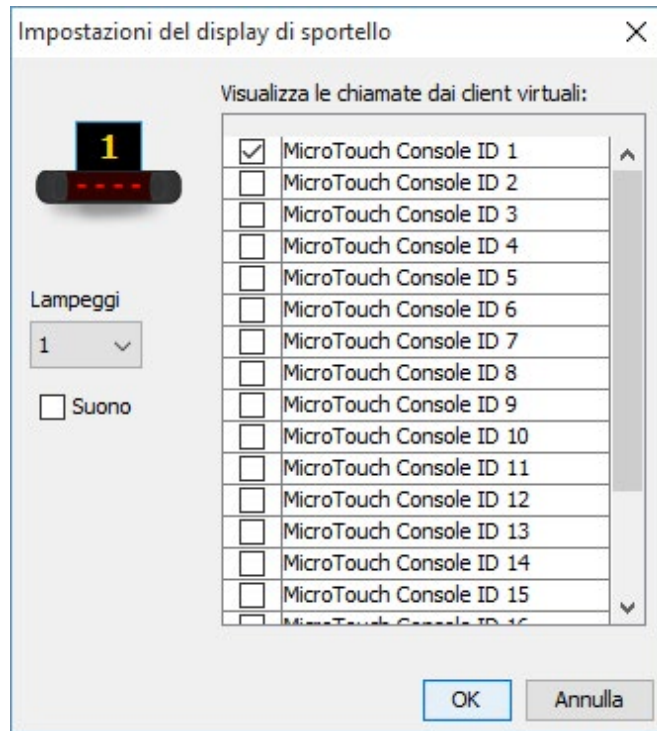
Questo campo rappresenta il numero progressivo della postazione.

Auto-call

Questa caratteristica, se abilitata, permette la gestione multiservizio in modalità automatica, tenendo conto delle priorità impostate precedentemente sui servizi (o in alternativa, se i servizi godono delle stesse priorità, terrà conto della priorità temporale). Quando sia attiva questa funzionalità, i tasti cursore della console vengono inibiti, al contrario (disabilitando Auto-call) sarà comunque possibile gestire più servizi cambiando quello attivo tramite i tasti cursore che torneranno attivi.

QS-CDS3 (Serial counter display)

Puede añadir hasta 20 pantallas. Activa, a través de la casilla de verificación, la pantalla deseada y configurar su comportamiento con un doble clic en la línea para:



Visualizza le chiamate dai client virtuali

Questa configurazione specifica dei display di sportello viene utilizzata principalmente se si utilizza MicroTouch con i client virtuali. Selezionando una o più righe, si abilita lo sportello a visualizzare le chiamate provenienti da una o più console virtuali che hanno quell'ID.

Lampeggi

E' possibile impostare il numero di lampeggi che il display deve eseguire al momento della chiamata.

Sonar

Spuntando questa casella, abiliteremo il suono del display.

Alcune note sugli impianti seriali

Se la configurazione rispetta la struttura della rete seriale e il cablaggio è stato preparato secondo lo standard Visel, MicroTouch non avrà problema a raggiungere i dispositivi seriali.

Il test di funzionamento delle periferiche seriali è molto semplice, in caso di problemi le console non mostreranno, in alternanza, ultimo ticket chiamato e numero di utenti in coda. Si consiglia di seguire questi accorgimenti per avere una rete seriale performante:

- 1) Verificare che la struttura "in cascata" non venga interrotta da cavi danneggiati o staccati.
- 2) Verificare che gli alimentatori dei dispositivi non siano danneggiati.
- 3) Assicurarsi che il cablaggio seriale non passi vicino a fonti di interferenza come tubi di neon, cavi di alta tensione o sorgenti elettromagnetiche.

4. UTILIZZO

Utilizzare un sistema MicroTouch è molto semplice. Sulla postazione di ogni operatore verrà installato l'applicativo della console di chiamata LAN, la **Micro Console**. All'interno del CD-ROM fornito con il prodotto, troverete il file auto-installante:

MicroConsole.msi

Dopo avere avviato il software, comparirà una schermata riepilogativa delle impostazioni:

IMPOSTAZIONI			
Connessione al server			
Indirizzo IP del server	Porta TCP/IP	Timeout (ms)	
192.168.1.162	2370	5000	
Identità della console			
Tipo di Console	Numero	Lingua dell'applicazione	
Sportello	1	Italiano	
Servizi selezionati per la console			
	Servizio	Ticket	In coda
<input checked="" type="checkbox"/>	* AUTO-CALL *	---	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 1	A005	2 In coda
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 2	B007	0 In coda
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 3	C000	0 In coda
<input checked="" type="checkbox"/>	Service 4	D000	0 In coda
<input checked="" type="checkbox"/> Apri le impostazioni all'avvio			
Salva e chiudi			

Fig. 12

Generalmente questi parametri vengono configurati dai nostri installatori in base alle esigenze, ma spieghiamoli nel dettaglio:

Indirizzo IP del server

In questo campo va inserito l'indirizzo IP del server Micro Touch.

Porta TCP/IP e TIMEOUT

Questi campi sono ottimizzati di default. Si consiglia solamente agli utenti esperti di cambiarli.

Tipo di Console

Tramite la tendina è possibile selezionare l'identità della console, che successivamente verrà visualizzata sui display riepilogativi al momento della chiamata del numero di turno:

I valori impostabili sono: Ambulatorio, Cassa, Sportello, Stanza, Operatore, Postazione, Studio, Accettazione, Scrivania, Ufficio.

Numero

Tramite la tendina è possibile selezionare il numero progressivo dell'operatore, da 1 a 20.

Lingua

Tramite la tendina è possibile selezionare la lingua dell'interfaccia dell'applicazione.

Servizi selezionati per la console

Mostra una tabella con tutti i servizi attivi impostati sul Micro Touch. Spuntando una o più caselle è possibile selezionare uno o più servizi da gestire con la console.

Selezionando la prima voce “* AUTO-CALL *” è possibile configurare la consolle in chiamata prioritaria automatica, ciò significa che la chiamata del prossimo ticket avverrà in ordine temporale, indipendentemente dal servizio. Se su uno o più servizi è impostata una priorità di chiamata, il prossimo ticket servito verrà estratto in base al livello di priorità impostato.

Premendo “Salva e chiudi” verrà chiesta la password amministratore che è **mtc-2015** . Confermare la password con “Ok” e verrà visualizzata la schermata principale della console:



Fig. 13

Le operazioni che possono essere svolte con la Micro Console sono essenziali:

Chiamata del prossimo numero di turno

Per chiamare il prossimo utente in coda, cliccare sullo spazio relativo al ticket. In questo modo la console chiuderà il ticket appena servito e passerà al prossimo utente in coda.

Cambio del servizio

Se sono stati selezionati più servizi è possibile cambiare, in tempo reale, il servizio sul quale operare tramite i tasti a forma di frecce disposti lateralmente al nome del servizio.

Richiamata o Trasferimento di un ticket

Se per qualsiasi motivo si ha bisogno di richiamare un ticket o trasferirlo ad un altro servizio è possibile farlo tramite il tasto tondo sulla sinistra che raffigura una freccia. Apparirà questa finestra secondaria:

The image shows a software window titled "Richiama o Trasferisci A000" with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, the text "Service 1" is displayed above a large "A000" label. Below this, there are two radio buttons: "Richiama questo ticket" (which is selected) and "Trasferisci questo ticket ad un servizio". Under the second option, there is a "Scegli servizio" label and a dropdown menu currently showing "Service 1". Further down, there are three radio buttons for time selection: "Con orario di emissione" (selected), "Con orario attuale", and "Con orario specifico:". The "Con orario specifico:" option has two adjacent dropdown menus showing "15" and "00". At the bottom of the window are two buttons: "Procedi" and "Annulla".

Selezionare le voci desiderate per effettuare l'operazione desiderata sul ticket.

Chiusura di un ticket

Talvolta può capitare che l'operatore abbia la necessità di dover fare una pausa durante il servizio. Per evitare di lasciare pendente un servizio sul ticket in corso è opportuno chiudere l'attività cliccando il pulsante che raffigura un "checkmark" giallo, sulla destra. In questo modo l'attività sul ticket attuale verrà chiusa e l'operatore sarà libero di allontanarsi dalla postazione.

Fissaggio della finestra sullo schermo

Per lavorare liberamente anche con altre applicazioni e tenere sempre sott'occhio la console è possibile premere sul tasto tondo raffigurante una "puntina" per fissare la finestra della console sempre in primo piano.

Spostamento della finestra sullo schermo

Tenendo premuto il pulsante sinistro del mouse sulla barra della finestra è possibile trascinarla per tutto lo schermo. Avvicinando la finestra ai bordi del monitor, essa si aggancerà automaticamente ad essi per evitare di finire fuori visuale.

Indicatore di attività (LED verde)

Il LED di colore verde acceso notifica che la console è correttamente collegata con il server Micro Touch. Qualora il LED dovesse cambiare colore e diventare rosso, significherebbe che la console presenta problemi di connessione e tenterà una riconnessione automatica per 5 volte. Se la console non dovesse riuscire a collegarsi, verrà chiusa mostrando un messaggio di errore.

Notifica di nuovi utenti in coda

La console è in grado di avvisare l'operatore nel caso in cui ci siano nuovi utenti in coda. La notifica avverrà solo ed esclusivamente se la console non si trova in primo piano: apparirà quindi la finestra della console in primo piano (posizionandosi sopra le altre finestre), assumerà un colore giallo ed emetterà un suono di sistema.

Notifica di messaggi dal server

Talvolta il server ha bisogno di inviare dei messaggi informativi all'operatore, come ad esempio la segnalazione di fine carta. Questi messaggi verranno visualizzati sulla schermata dell'applicazione sotto forma di icona rossa con punto esclamativo.

5. DISPLAY RIEPILOGATIVI

L'installazione dei display riepilogativi è molto semplice. Essi, infatti, si presentano sotto forma di mini-pc collegabili al monitor tramite cavo HDMI ed alla rete LAN a mezzo di cavo ethernet o WiFi.

Configurazione di QS-SUMMARYBOX

QS-SUMMARYBOX rappresenta un display riepilogativo digitale che mostra le informazioni sulla coda attuale di tutti i servizi esistenti. Contiene anche informazioni base di digital signage quali previsioni meteo e notizie RSS.

Una volta installato fisicamente sulla rete LAN il QS-SUMMARYBOX è necessario avviare il software in dotazione Q-Discovery per configurarlo. Assicuratevi che il dispositivo sia acceso e funzionante.

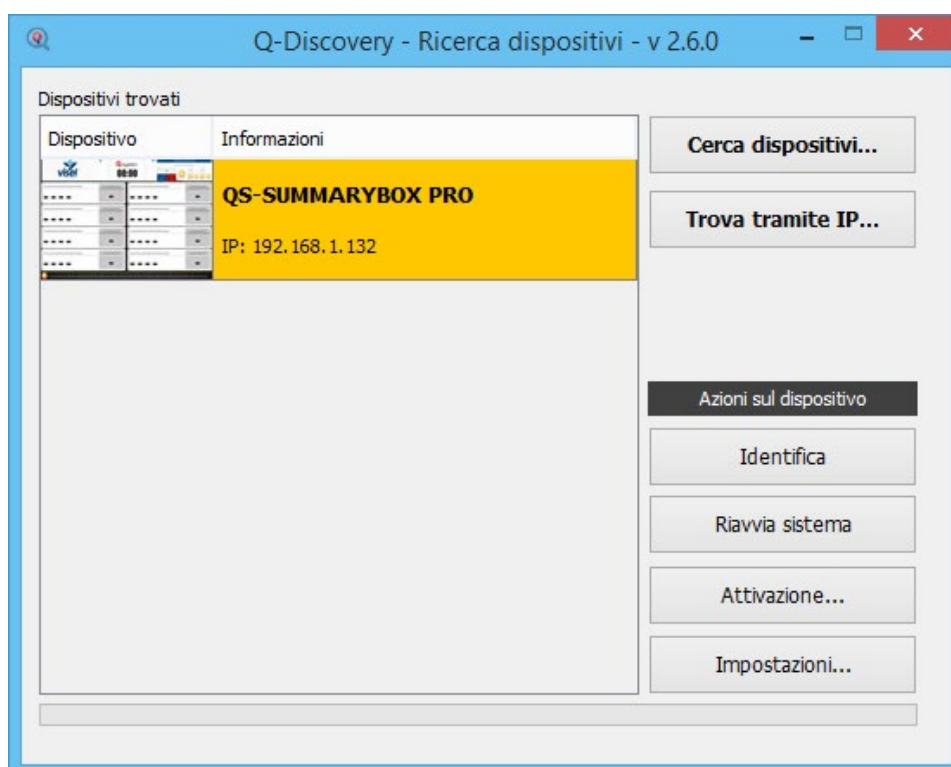


Fig. 14

Terminata la ricerca dei dispositivi, il QS-SUMMARYBOX verrà trovato e sarà possibile iniziare la configurazione. Selezionate il display, come nella figura, e premete il tasto “Impostazioni...”. Attendere qualche secondo prima che compaia questa finestra:

QS-LCD Pro - Impostazioni...

Impostazioni generali

Indirizzo IP Server: 192.168.1.110

Porta di comunicazione: 5001

Lingua: Italiano

Suono del ticket in arrivo: 1

Gruppo:

Logo personalizzato (450x160 pixels)

Scegli... null

Impostazioni RSS e Meteo

URL Feed RSS (http://...)

http://ansa.feedsportal.com/c/34225/f/621689/index.rss

Città selezionata: 717055

Scegli...

Assistente vocale

☒ Abilita l'assistente per la riproduzione vocale dei ticket

Messaggi vocali programmabili ogni 15 minuti

Messaggio prima del ticket

Messaggio dopo il ticket

Applica le modifiche

Annulla

Fig. 15

Impostazioni Generali

Indirizzo IP Server

Indirizzo IP del server di gestione code

Porta di comunicazione

Numero della porta di comunicazione (valore di default: 5001)

Lingua

Lingua del display

Suono del ticket in arrivo

Tipo di alert sonoro che identifica la chiamata in arrivo. E' possibile scegliere tra una lista di 10 suoni di notifica differenti.

Gruppo

Questo campo rappresenta il gruppo di lavoro a cui appartiene il monitor. E' generalmente utilizzato per direzionare determinate informazioni su alcuni display piuttosto che altri. Un esempio può essere un impianto sviluppato su tre piani, ognuno dei quali dispone di tre monitor riepilogativi. Di fatto, questa opzione è riservata agli utenti più esperti.

Logo personalizzato

Cliccando il pulsante “Scegli” è possibile impostare un logo personalizzato che verrà visualizzato nella parte superiore del monitor.

Impostazioni RSS e METEO

Tramite questi campi di input è possibile impostare i parametri del digital signage.

URL feed RSS

Questo campo supporta due tipi di input:

Input formato URL – Se viene inserita una URL di un feed RSS all'interno della casella di testo, il monitor provvederà al download (connessione ad internet richiesta) e alla visualizzazione di tutti i titoli del feed RSS.

Esempio: <http://www.repubblica.it/rss/homepage/rss2.0.xml> – Feed RSS di Repubblica.it

Input formato TESTO – In mancanza di connessione ad internet è possibile visualizzare sul monitor uno o più messaggi testuali. Per inserire più di un messaggio è sufficiente separare ognuno di questi con il carattere speciale “pipe” (|).

Esempio: Benvenuti nel nostro negozio|Orari di apertura: LUN-VEN dalle 9:30 alle 18:30

In questo caso il monitor, nella parte inferiore, visualizzerà “Benvenuti nel nostro negozio” e dopo 15 secondi “Orari di apertura: LUN-VEN dalle 9:30 alle 18:30”.

Città selezionata (Meteo)

Tramite il tasto “Scegli” è possibile selezionare (connessione ad internet richiesta) la città desiderata della quale ricevere le informazioni meteo attuali e le previsioni dei successivi quattro giorni.

Assistente Vocale

Una delle più grandi novità introdotte da Visel Italiana nelle ultime release di prodotti è l'Assistente Vocale. Esso, infatti, permette di riprodurre qualsiasi testo inserito dall'utente.

Messaggi programmabili ogni 15 minuti

Questa lista è analoga a quella del Playbox, descritta in precedenza, con l'unica differenza che tramite i pulsanti “+” e “-” si andranno ad inserire semplici testi. Il meccanismo dei monitor che supportano L'Assistente Vocale è molto semplice: tutti i messaggi inseriti rappresentano una “playlist” di annunci che verranno riprodotti, dal monitor stesso, in un intervallo regolare di 15 minuti ciascuno. Questa funzionalità è molto utile se si vuole informare la clientela in attesa di una particolare promozione.

Messaggio prima del ticket e Messaggio dopo il ticket

In questi due campi di testo è possibile inserire una frase da riprodurre prima e/o dopo la pronuncia del numero di turno.

Configurazione di QS-LCDBOX

QS-LCDBOX rappresenta un display riepilogativo digitale che mostra uno storico con playlist di immagini e video. Contiene anche informazioni base di digital signage quali previsioni meteo e notizie RSS. Una volta installato fisicamente sulla rete LAN il QS- LCDBOX è necessario avviare il software in dotazione Q-Discovery per configurarlo. Assicuratevi che il dispositivo sia acceso e funzionante.

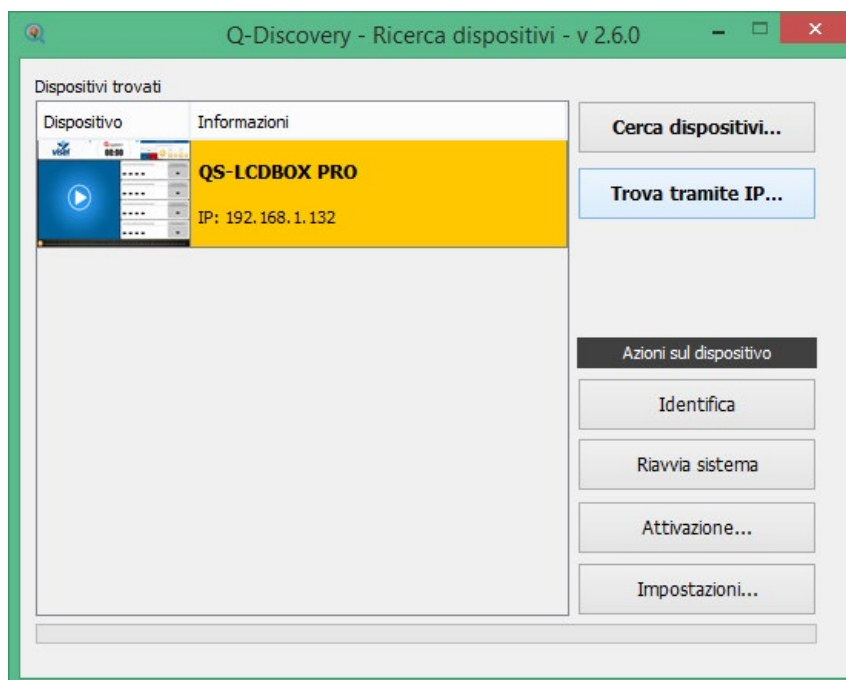


Fig. 16

Terminata la ricerca dei dispositivi, il QS-LCDBOX verrà trovato e sarà possibile iniziare la configurazione. Selezionate il display, come nella figura, e premete il tasto “Impostazioni...”. Attendere qualche secondo prima che compaia questa finestra:

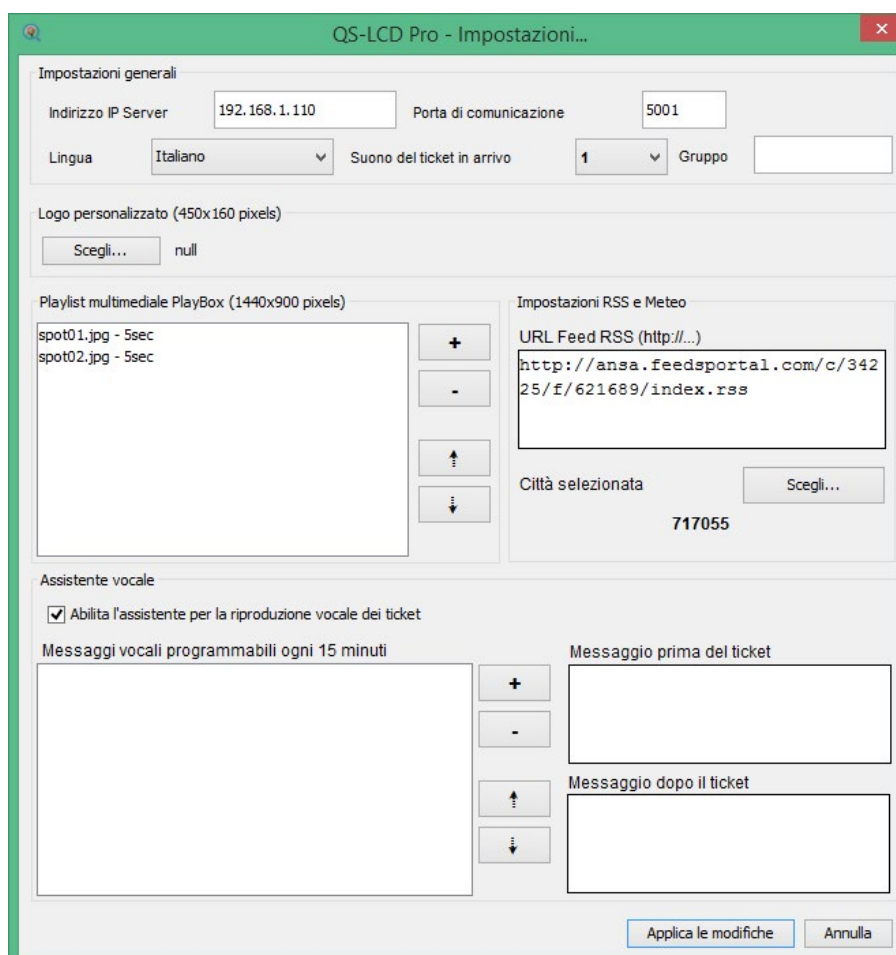


Fig. 17

La maggior parte delle proprietà configurabili sono uguali al QS-SUMMARYBOX, di cui abbiamo parlato poc'anzi. Analizzeremo solamente la parte relativa alla Playlist Multimediale.

Playlist multimediale (Playbox)

Tramite il Playbox è possibile visualizzare una sequenza di elementi multimediali sul monitor. I formati di files supportati sono JPG, PNG, BMP, GIF per le immagini ed MP4 per i filmati (nb: i filmati, anche se provvisti di audio, verranno riprodotti in modalità "muto").

<i>TASTO " + "</i>	Aggiunge un file alla lista
<i>TASTO " - "</i>	Rimuove un file dalla lista
<i>TASTO " FRECCIA SU "</i>	Sposta il file verso l'inizio della lista di riproduzione
<i>TASTO "FRECCIA GIU'"</i>	Sposta il file verso la fine della lista di riproduzione

Risoluzioni di immagini e filmati suddivise per prodotti:

PRODOTTO	RISOLUZIONE IN PIXELS
QS-LCDBOX	760x657 (4:3)
QS-SUMMARYBOX	Non compatibile con Playbox

Facendo "doppio click" sul nome del file, all'interno della playlist, è possibile cambiare il tempo di permanenza sullo schermo, in secondi.

6. DISPLAY DI SPORTELLO

Il QS-DESK si presenta con un display da 10" con staffa da muro e vano, nella parte inferiore, dov'è possibile trovare i connettori utili all'installazione. Esso mostra lo stato della postazione visualizzando informazioni sul numero di turno attuale, nome del servizio e numero di postazione.

Una volta installato fisicamente sulla rete LAN il QS-DESK è necessario avviare il software in dotazione Q-Discovery per configurarlo. Assicuratevi che il dispositivo sia acceso e funzionante.

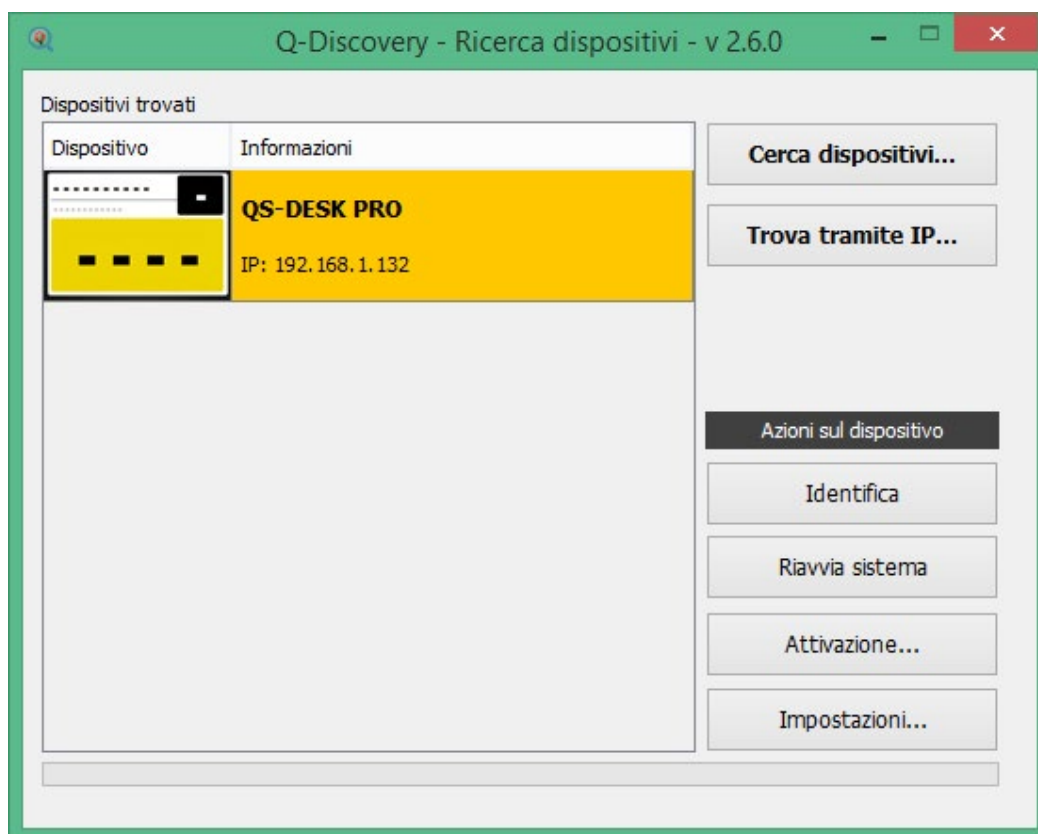


Fig. 18

Terminata la ricerca dei dispositivi, il QS-DESK verrà trovato e sarà possibile iniziare la configurazione. Selezionate il display, come nella figura, e premete il tasto "Impostazioni...". Attendere qualche secondo prima che compaia questa finestra:

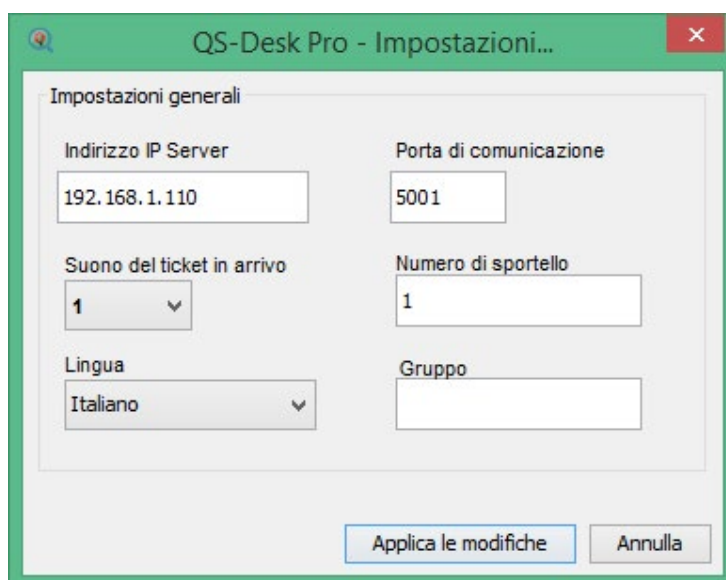


Fig. 19

La maggior parte delle proprietà configurabili sono uguali al QS-SUMMARYBOX, di cui abbiamo parlato poc'anzi. Analizzeremo solamente la parte relativa al Numero di sportello.

Numero di sportello

Input numerico

In questo campo di testo è necessario inserire il numero di sportello appartenente a questo monitor. E' possibile configurare l'identità del monitor con più numeri di sportello, separati dalla virgola:

Esempio 1: Inserendo 1 nel campo di testo, il monitor visualizzerà tutte le chiamate effettuate dalla consolle proveniente dallo sportello 1.

Esempio 2: Inserendo 1,3 nel campo di testo, il monitor visualizzerà tutte le chiamate effettuate dalle consolle provenienti dagli sportelli 1 e 3.

7. RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Non sono stati riscontrati particolari malfunzionamenti del sistema. In tal caso si consiglia di contattare il nostro servizio clienti e saremo lieti di rispondere a qualunque vostra esigenza.