



# MICROTOUCH

Sistema eliminacode multimediale fino a 12 servizi

**Manuale Utente  
per la gestione  
del dispositivo**

# MicroTouch

Sistema eliminacode multimediale fino a 12 servizi

Manuale utente per la gestione del dispositivo

## Panoramica

### Descrizione e contesto del prodotto

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



Figura 1 – Esempio di sistema MicroTouch

### Funzionamento

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

# Prima Installazione

---

## Unpackaging

L'installazione di MICROTOUCH consiste in pochi semplici passi:

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

Ad inizializzazione avvenuta, sul monitor apparirà la schermata principale mostrata in [Figura 1](#).

## Configurazione del sistema

---

### Q-Discovery

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

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

### MICROTOUCH

MICROTOUCH deve funzionare con un indirizzo IP statico.

Per configurare un IP statico seguire questi passi:

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

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

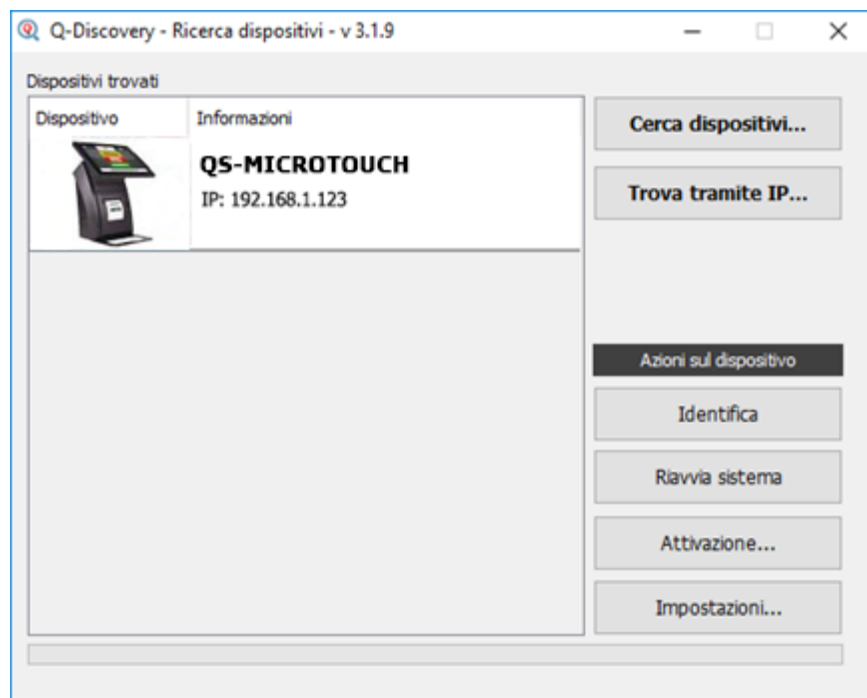
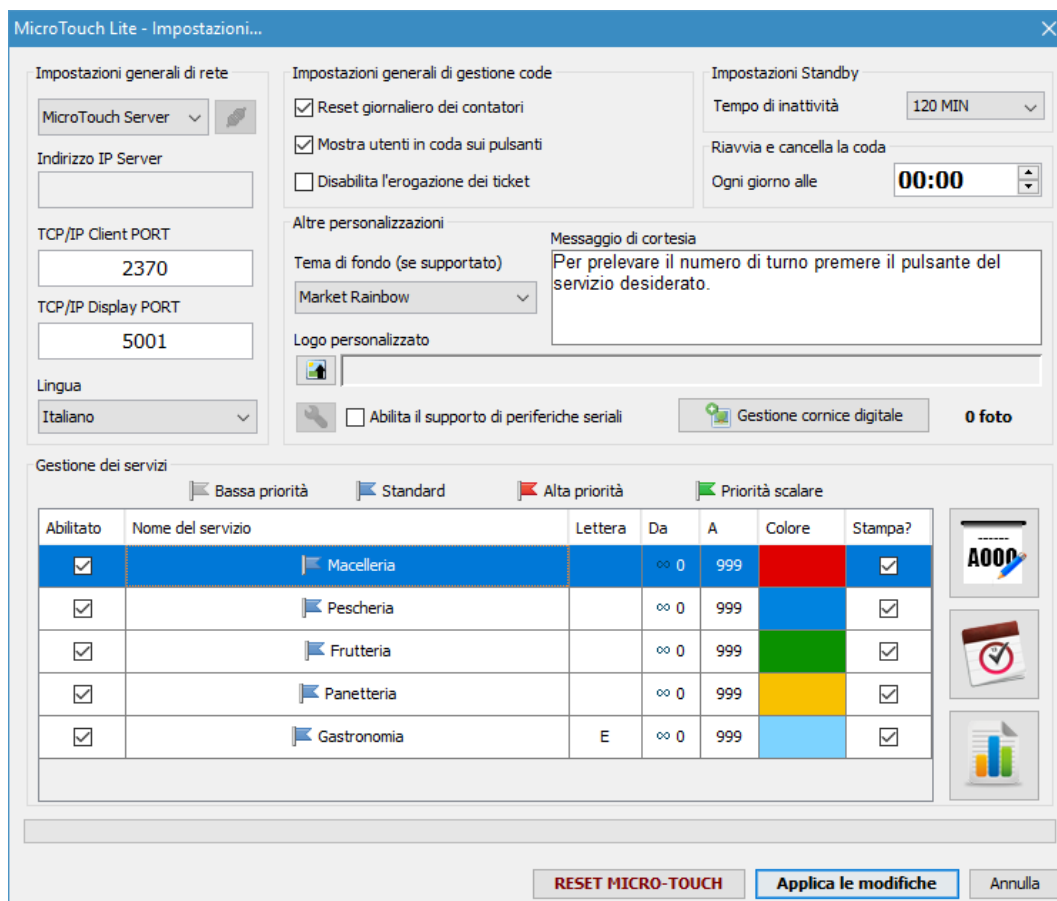


Figura 2 – Q-Discovery: ricerca dei dispositivi

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



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

## Impostazioni generali di rete

Proprietà	Descrizione
<b>Tipologia</b>	MicroTouch Server/Client per installare più di un punto prelievo
<b>Indirizzo IP Server</b>	Nel caso in cui MicroTouch fosse configurato come Client, specifica l'indirizzo IP del MicroTouch Server al quale collegarsi
<b>Pulsante sync</b>	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.
<b>TCP/IP Client Port</b>	Porta di comunicazione (default 2370) per la comunicazione con i client virtuali (MicroTouch Console, MicroTouch Reception Console)
<b>TCP/IP Display port</b>	Porta di comunicazione per i display slave (QS-LCDBOX, QS-LCD10A, ecc.)

## Impostazioni generali di gestione code

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

## Altre personalizzazioni

### Impostazioni di Standby

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

### Tema di fondo

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

### Messaggio di cortesia

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

### Logo personalizzato

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

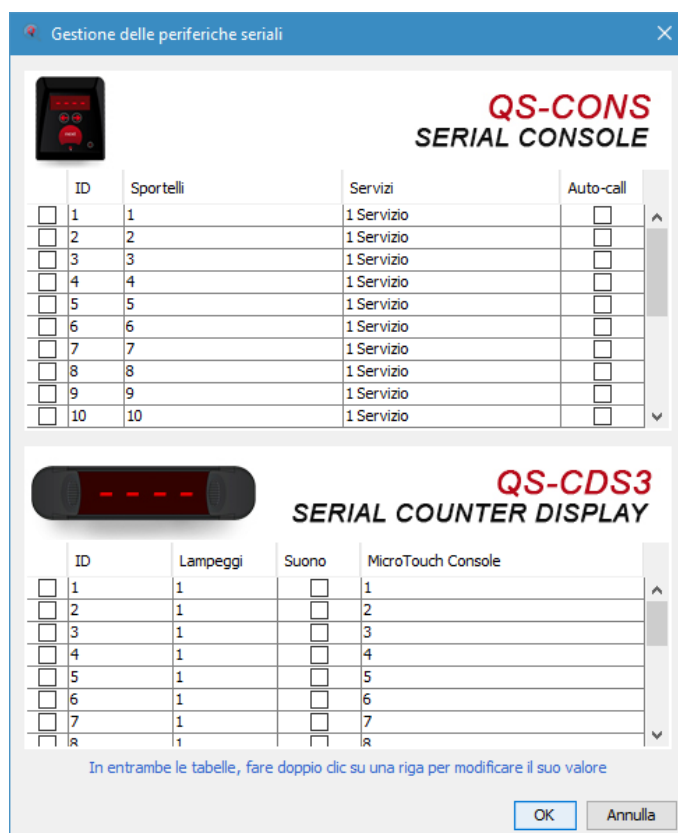
## Gestione delle periferiche seriali (Display di sportello e Consolle)

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



Figura 4a – 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	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

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
<b>Servizi gestiti</b>	Indica su quali servizi dovrà operare la Consolle
<b>Chiamata sul display di sportello</b>	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.
<b>Auto-call</b>	Indica se la consolle deve effettuare la chiamata automatica su tutti i servizi selezionati.
<b>Identity</b>	Nome della postazione su cui è installata la consolle.
<b>N° Identity</b>	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:

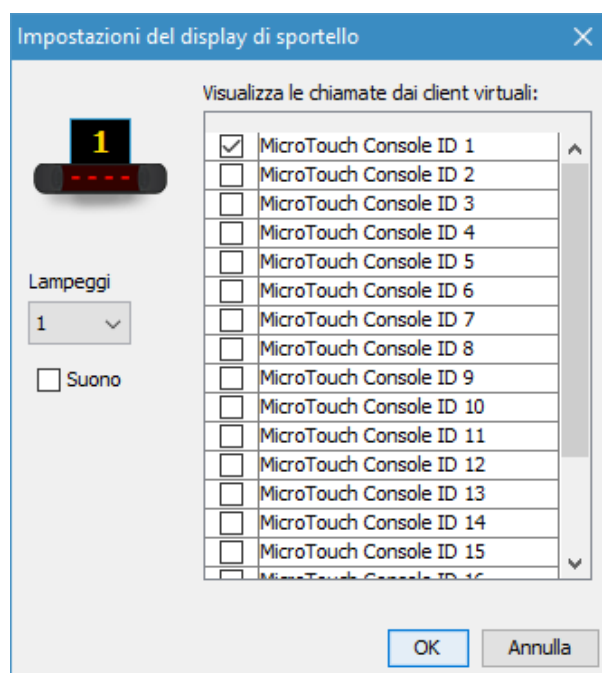


Figura 7e – Associazioni logiche per i Display di sportello

### Configurazione delle associazioni logiche per il Display di sportello

Proprietà	Descrizione
<b>Lampeggi</b>	Indica quanti lampeggi dovrà eseguire il display all'arrivo della nuova chiamata.
<b>Suono</b>	Indica se deve essere riprodotto un segnale acustico all'arrivo della chiamata
<b>Visualizza le chiamate dai client virtuali</b>	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.

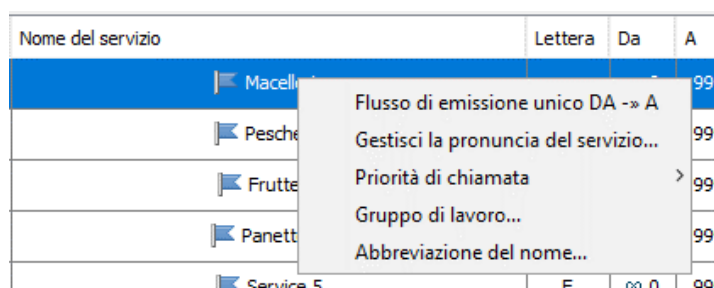


Figura 3 – Menu di servizio

## 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.

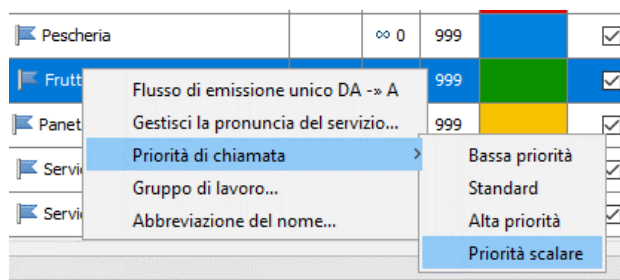


Figura 3a – Associazione di Priorità Scalare

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

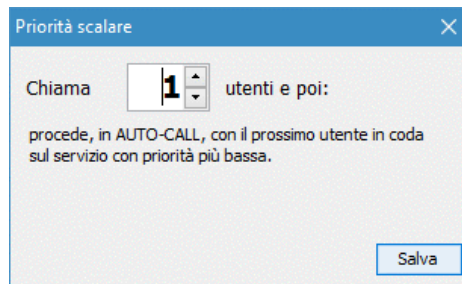


Figura 3b – Proprietà della Priorità Scalare

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.

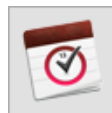
In poche parole, questo particolare tipo di priorità consente di effettuare delle chiamate secondo una scaletta predeterminata, per aiutare a smaltire i flussi irregolari, ma costanti nel tempo. In questo modo potremo chiamare 3 ticket del primo servizio, 2 ticket del secondo, 3 del terzo e 1 del quarto. 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.

## Pulsanti verticali

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



Composizione dello  
stile del biglietto



Schedulazione orari  
di attività del servizio



Stampa del report

## Composizione dello stile del biglietto

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

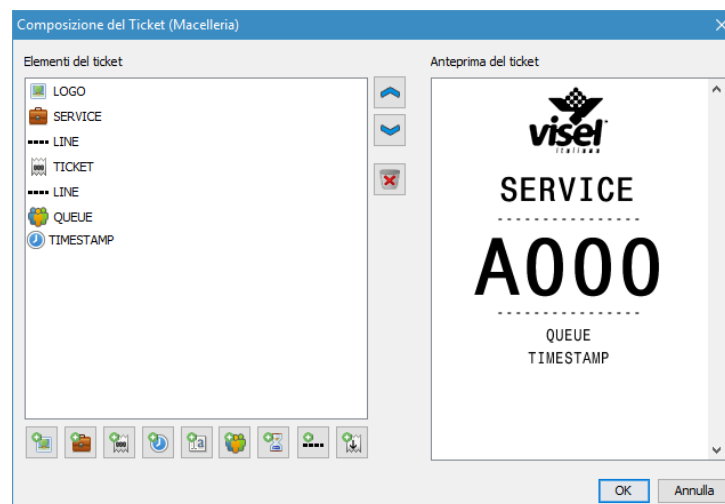


Figura 3c – Composizione del ticket

Proprietà	Descrizione
<b>Elementi del ticket</b>	Mostra tutti gli elementi che compongono il layout del ticket in ordine di stampa.
<b>Freccia su</b>	Sposta un elemento verso l'inizio del ticket.
<b>Freccia giù</b>	Sposta un elemento verso la fine del ticket.
<b>Cestino</b>	Elimina l'elemento selezionato
<b>Anteprima del ticket</b>	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".
<b>Barra degli strumenti orizzontale</b>	<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"> <li>• <b>LOGO</b> Aggiunge la stampa del Logo (inserito nella schermata precedente)</li> <li>• <b>SERVICE</b> Aggiunge la stampa del nome del servizio</li> <li>• <b>TICKET</b> Aggiunge la stampa del numero di turno</li> <li>• <b>TIMESTAMP</b> Aggiunge la stampa della data e ora di emissione del ticket</li> <li>• <b>TEXT</b> Aggiunge la stampa di un testo personalizzato</li> <li>• <b>QUEUE</b> Aggiunge la stampa del conteggio degli utenti in coda</li> <li>• <b>WAITING</b> Aggiunge la stampa dell'attesa stimata</li> <li>• <b>LINE</b> Aggiunge la stampa di una linea separatrice orizzontale</li> <li>• <b>FEED</b> Aggiunge la stampa di uno spazio verticale</li> </ul>

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

## Schedulazione orari di attività del servizio

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

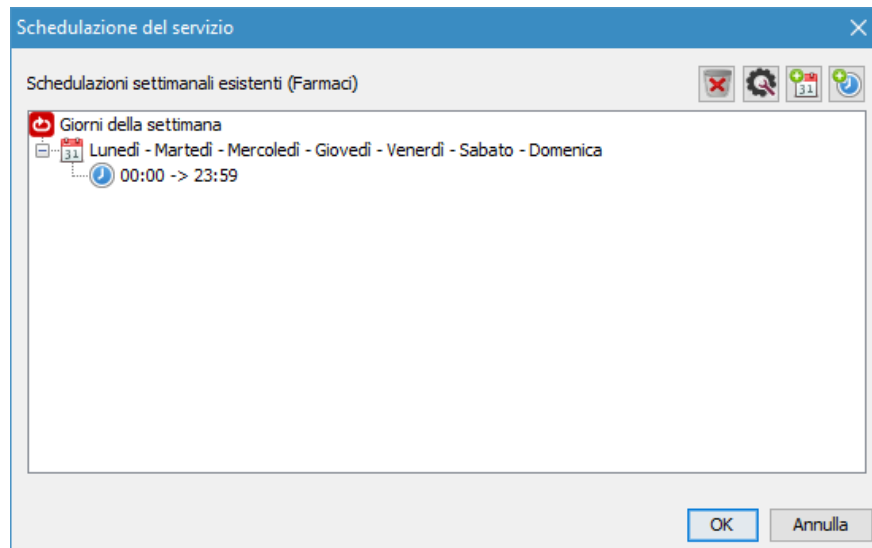


Figura 3d – Schedulazione settimanale servizio

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

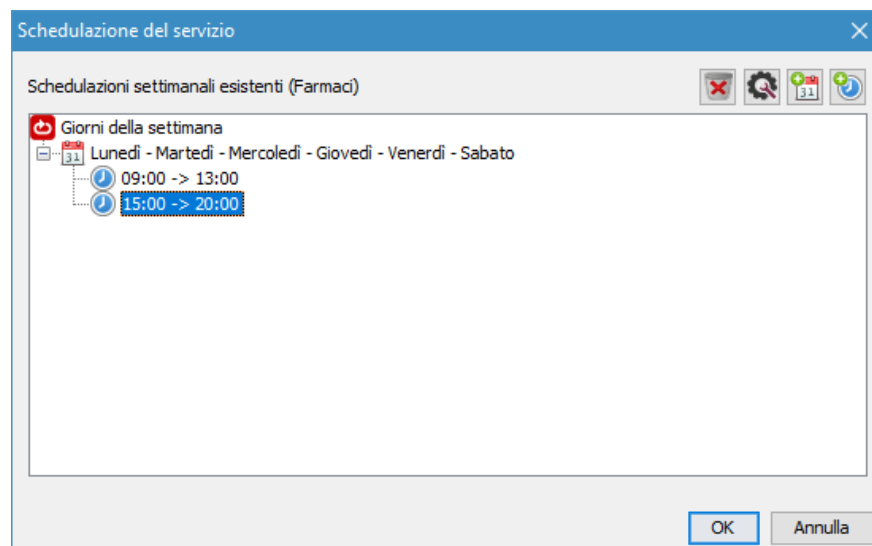


Figura 3e – Esempio di schedulazione oraria multipla

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

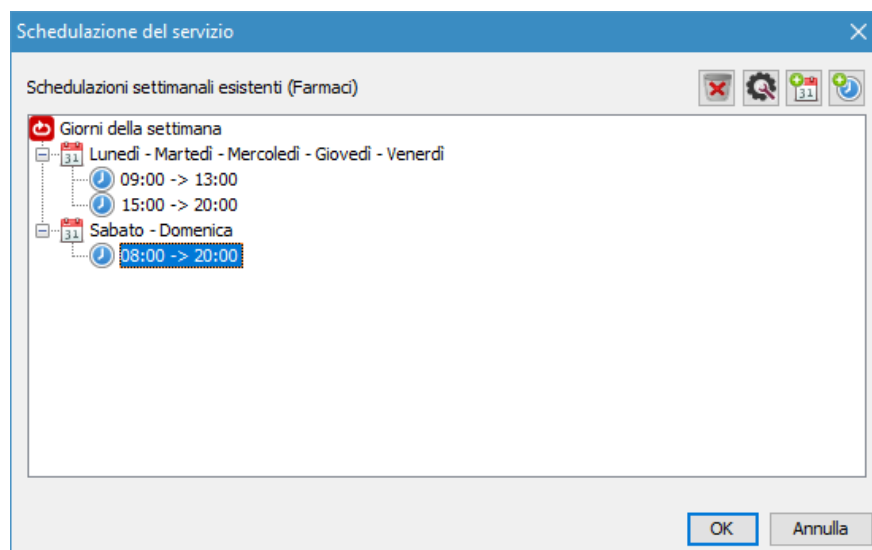


Figura 3f – Esempio di schedulazione oraria/giornaliera multipla

Riassumendo:

- **PER AGGIUNGERE UNA REGOLA GIORNALIERA**  
Fare click sul pulsante **(+)Calendario**. Successivamente selezionare i giorni dalla finestra pop-up e premere **OK**.
- **PER AGGIUNGERE UNA FASCIA ORARIA**  
Selezionare la regola giornaliera e fare click sul pulsante **(+)Orologio**. Successivamente impostare un intervallo orario dalla finestra pop-up e premere **OK**.
- **PER MODIFICARE UNA REGOLA GIORNALIERA O UNA FASCIA ORARIA**  
Selezionare la regola giornaliera o la fascia oraria e premere il pulsante **Ingranaggio**. Effettuare la modifica dalla finestra pop-up e premere **OK**.

## Stampa del report

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

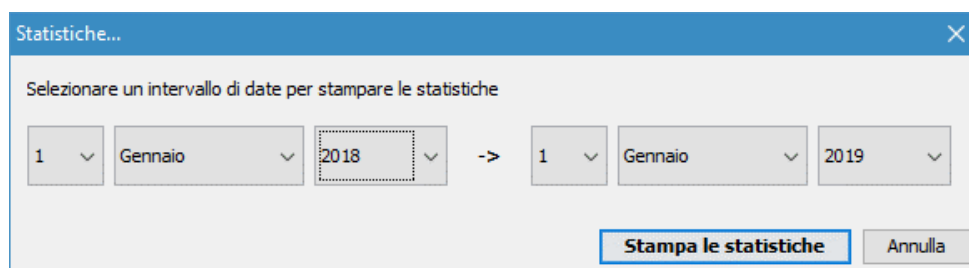


Figura 3g – Emissione di un report con intervallo temporale

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

### [ Intervallo di date selezionato ]

#### Report generale

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

#### Report di servizio

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

#### Report di postazione

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



[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	
Utenti serviti: 1000	
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.

## 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](http://www.visel.it) e successivamente accedere alla sezione Download. Da qui scaricare l'applicazione MicroTouch Counter.
- Dopo aver effettuato il download, localizzate il file e avviare l'installazione.
- Ad installazione completata verrà creata una scorciatoia sul vostro desktop, quindi avviate l'applicazione.

### Configurazione e Preferenze

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

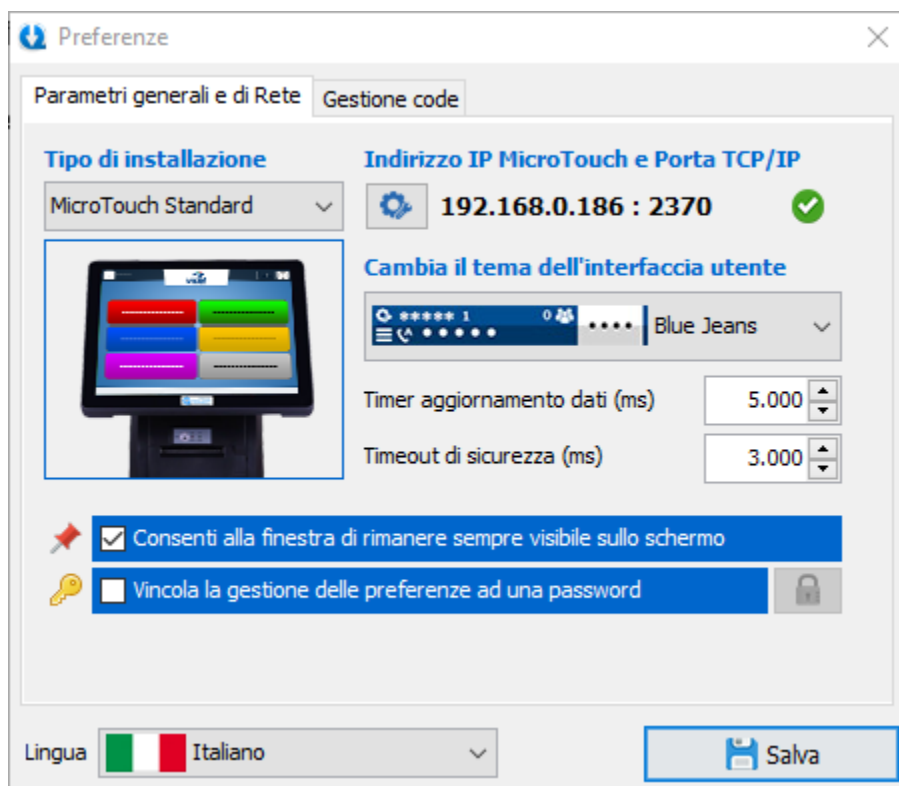


Figura 8.1 – Gestione dei parametri generali e di rete

## Parametri generali e di rete

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

**Preferenze**

Parametri generali e di Rete **Gestione code**

**Servizi gestiti da questa postazione**

✓	Servizio	Utente	Attesa
<input checked="" type="checkbox"/>	Farmaci	A---	0 in attesa
<input checked="" type="checkbox"/>	Infanzia	B---	0 in attesa
<input checked="" type="checkbox"/>	Automedicazione	C---	0 in attesa
<input checked="" type="checkbox"/>	Ricette	D---	0 in attesa

**Nome e numero postazione**

Cassa  1

☒ Riproduci un suono all'arrivo di nuovi utenti

**Scorciatoie da tastiera**

☒ Chiamata F1   
☒ Richiamata F2   
☐ Trasferimento F1

Bling

Lingua Italiano

Figura 8.2 – Gestione delle code e della postazione

## Parametri di Gestione code

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

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

## Utilizzo della console - Finestra di lavoro

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



Figura 8.3 – Finestra principale di lavoro

Analizziamo le sezioni principali della nuova interfaccia utente:

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

## Accoglienza prossimo utente (Chiamata)

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



Figura 8.4 – Chiamata del prossimo utente

## Chiamata su altri servizi e cambio del servizio attivo

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



Figura 8.5 – Pannello dei servizi gestiti

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

## Chiamata manuale

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

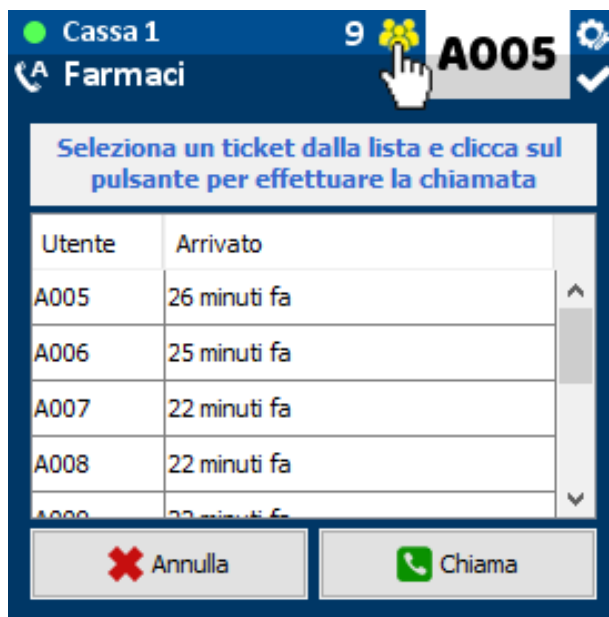


Figura 8.6 – Lista degli utenti in attesa

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

## Chiamare nuovamente lo stesso ticket

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

## Completare il servizio sul ticket chiamato

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

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

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

## Trasferimento di un utente

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

Figura 8.7 – Trasferimento verso un altro servizio

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

- **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.

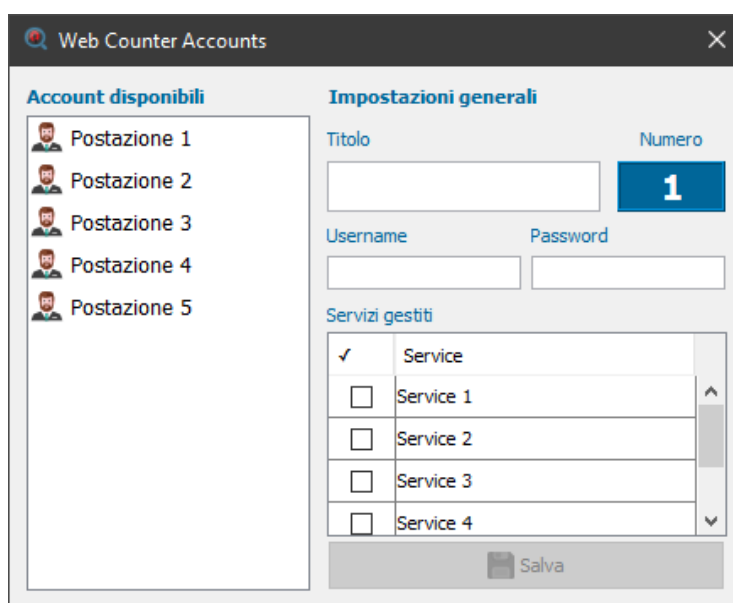
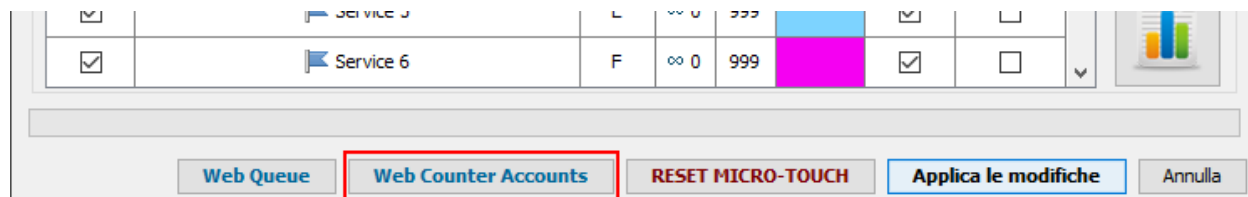
Per completare il trasferimento fare click su **Trasferisci**, in caso contrario premere **Annulla** per chiudere le opzioni di trasferimento.

## 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.

## Console Web (licenza opzionale QS-WEBKEY)

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



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

## Installazione

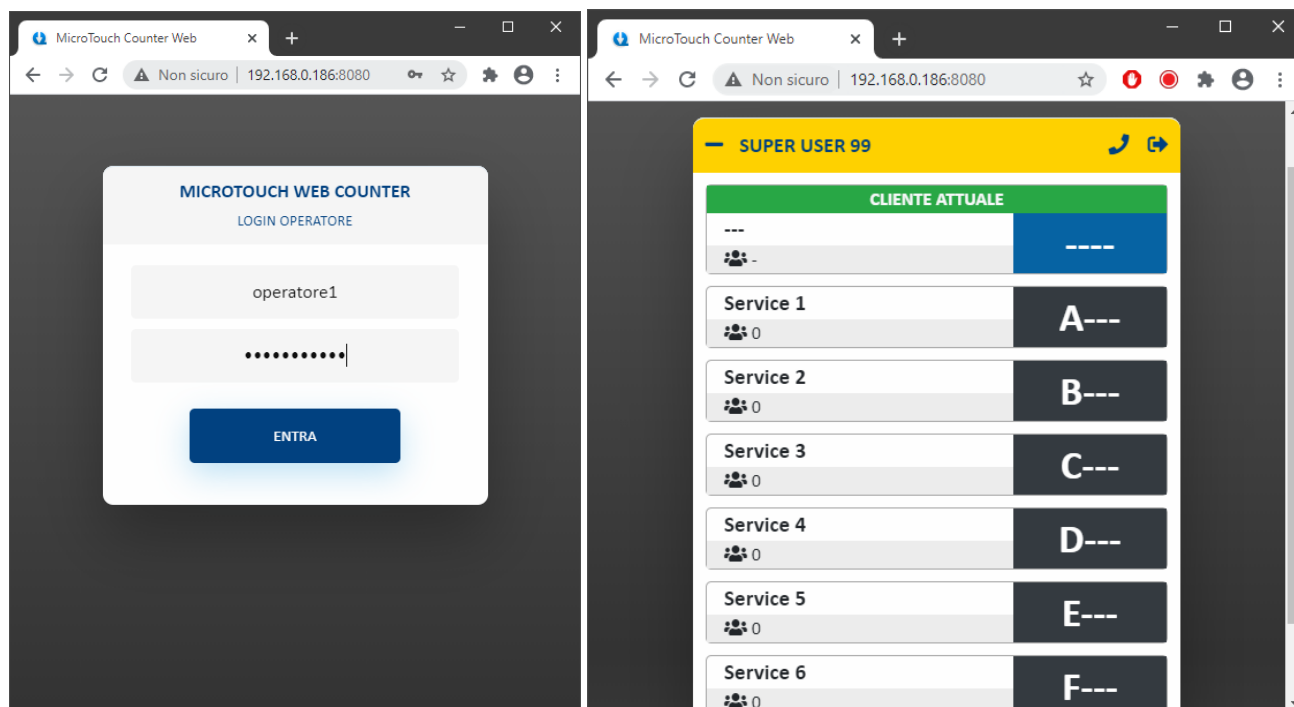
QS-WEBKEY non necessita di alcuna installazione lato operatore, basterà creare un collegamento sul Desktop a questo indirizzo:

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

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

## Utilizzo

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



## Lista dei controlli

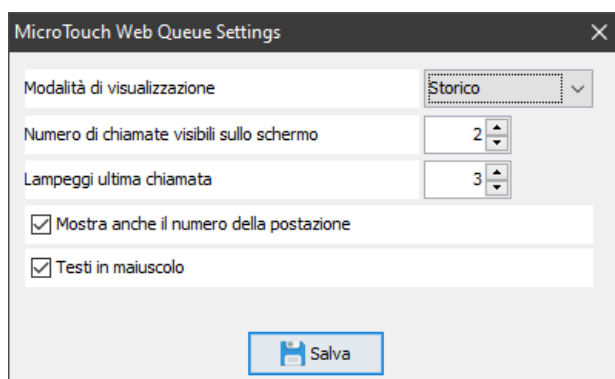
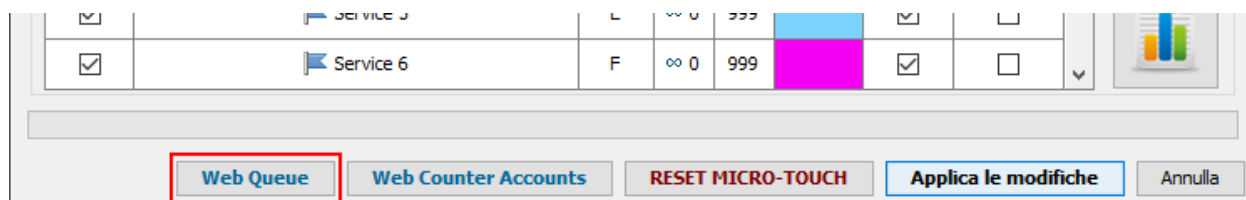
Pulsante/Icona/Area	Descrizione
<b>Menu (a sinistra del nome della postazione)</b>	Consente di aprire/chudere la lista dei servizi gestiti dall'operatore
<b>Cornetta telefonica</b>	Consente di abilitare/disabilitare la chiamata automatica
<b>Cliente attuale – Area blu</b>	Consente di effettuare la chiamata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

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



## Display Web (licenza opzionale QS-QUEUEWEB)

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



## Parametri di Gestione code

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

## Installazione

QS-QUEUEWEB è raggiungibile a questo indirizzo:

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

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

## Consolle WiFi (QS-WCONS)

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



Figura 9 – QS-WCONS

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

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

**SSID:** visel\_air

**PASSWORD:** visel489553

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

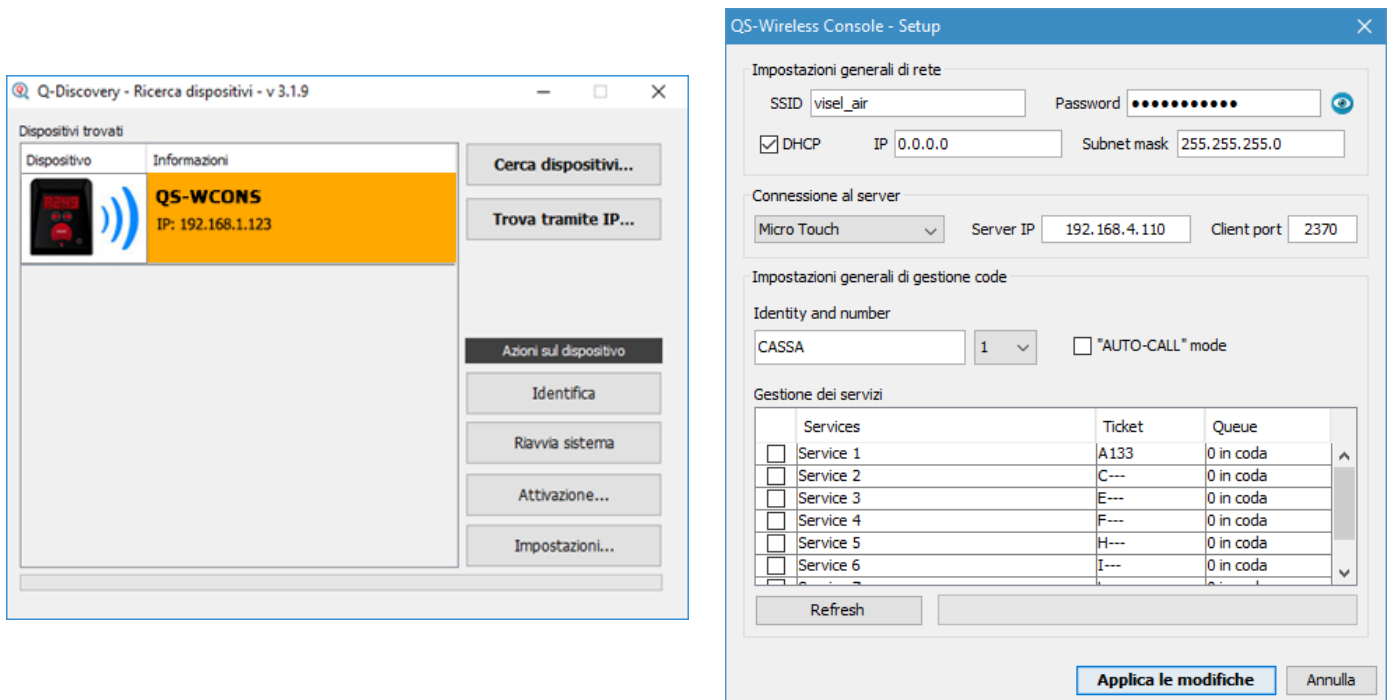


Figura 9a – Configurazione di una QS-WCONS

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

## 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).

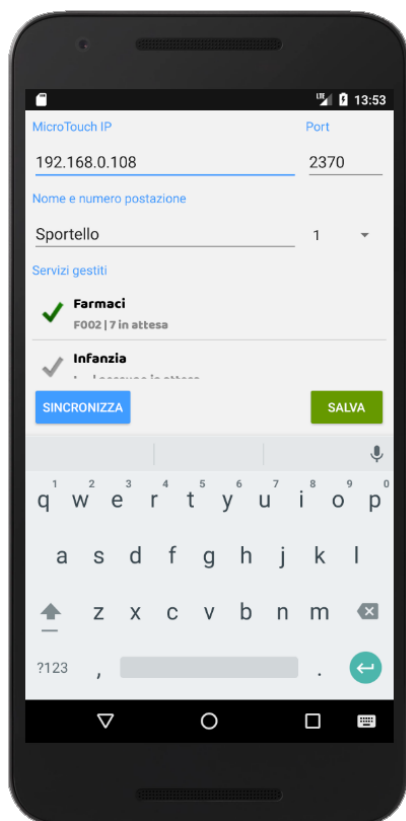


Figura 10a – Configurazione QS-SMARTKEY



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

## Display slave, riepilogativi e di sportello

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

## Risoluzione dei problemi

---

### Non riesco a trovare MICROTOUCH con Q-Discovery

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

### Q-Discovery non applica le modifiche

Provare ad avviare Q-Discovery con diritti di Amministratore

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

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