

MANUAL DO USUÁRIO
SISTEMA GERENCIADOR DE SENHAS
VERSÃO 22.4.0

SERVIDOR

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. INSTALAÇÃO DO SOFTWARE	4
3. UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE	6
ANEXO 1 – GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA	17
ANEXO 2 – SOLUÇÕES DE PROBLEMAS (FAQ)	18
ANEXO 3 – PINAGENS RS232	19
ANEXO 4 – PINAGENS RS485	21

1. INTRODUÇÃO

Este manual foi desenvolvido com o intuito de demonstrar a utilização do software destinado ao servidor do Sistema Gerenciador de Senhas Versão 22.4.0.

Este programa permite o gerenciamento das chamadas provenientes dos guichês, o monitoramento do desempenho dos atendimentos durante o turno, dia ou mês e o controle do painel de senhas e do teclado.

A comunicação com os guichês é realizada através do protocolo UDP. Já com o painel, impressora e teclado para emissão de senhas, a comunicação é serial padrão RS485 ou Ethernet, sendo que a primeira permite o controle de até 31 painéis/teclados a uma distância máxima de 1000 metros e a segunda permite o controle de até 3 painéis e impressoras.

2. INSTALAÇÃO DO SOFTWARE

Requisitos mínimos

A instalação do software exige os seguintes requisitos mínimos:

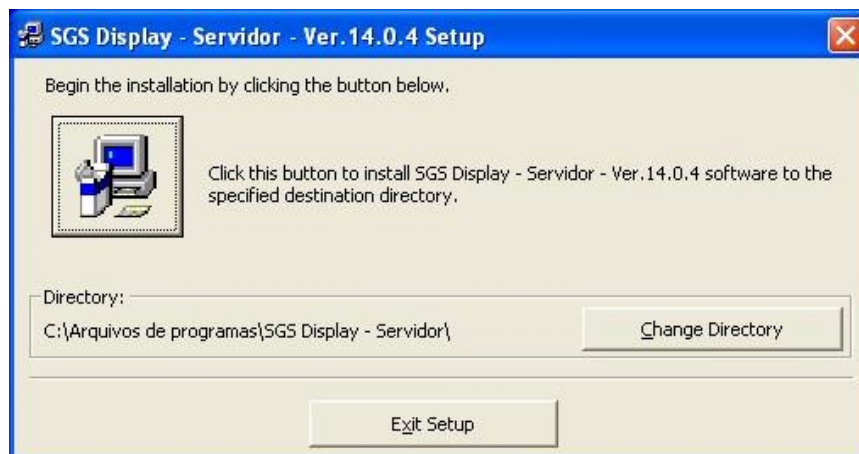
- Processador de 166Mhz;
- 32MB de memória RAM;
- 30MB de espaço livre em disco;
- Windows 95 (OSR2).

Instalação

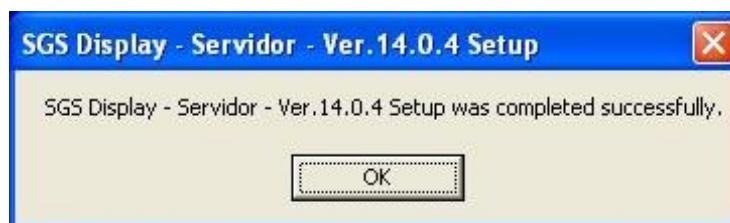
Para dar início à instalação, o arquivo *setup.exe* deve ser executado. Após o carregamento, a seguinte tela será apresentada:



Após clicar no botão **OK**, será exibida uma nova tela, permitindo iniciar a cópia dos arquivos (botão em destaque) ou alterar o diretório de instalação (botão **Alterar diretório**). A referida tela é mostrada a seguir:



Ao clicar no botão indicado, a cópia dos arquivos será iniciada e, caso não ocorra nenhum problema, a seguinte mensagem será exibida:

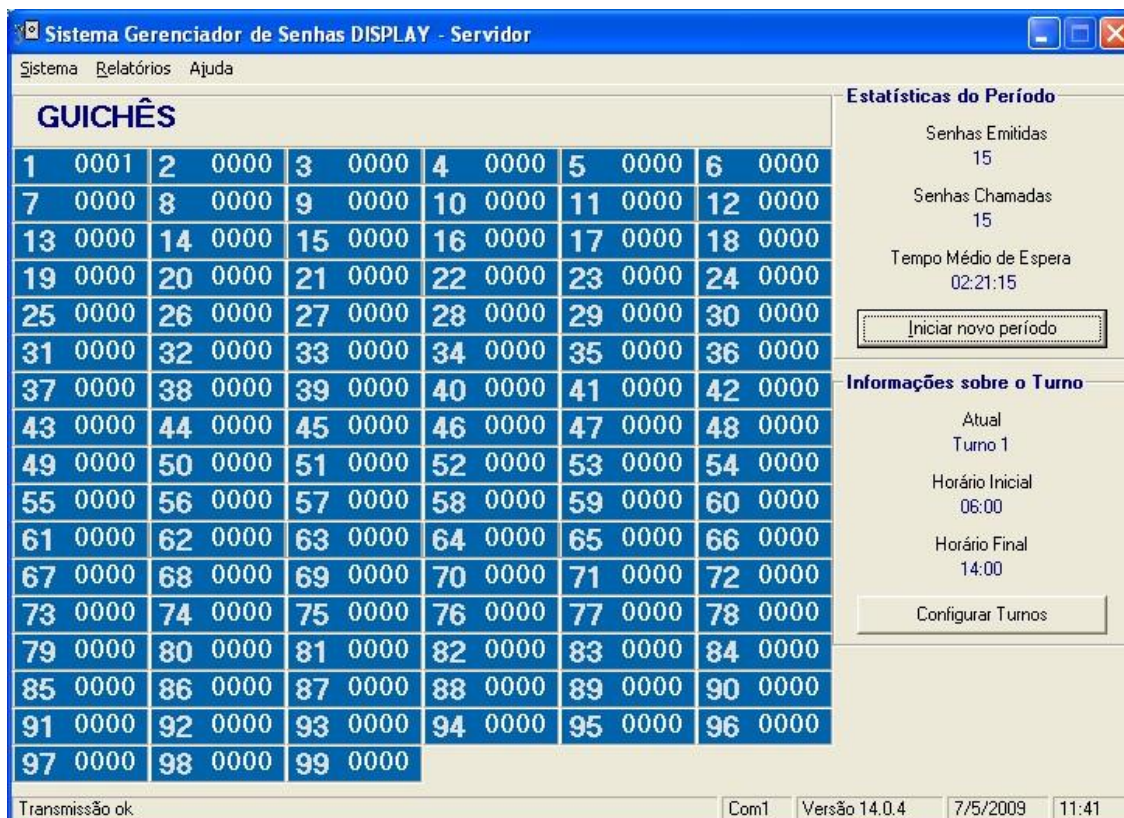


Se não houver nenhuma alteração no Grupo de Programas na instalação, o software é instalado conforme estrutura mostrada abaixo:



3. UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE

Ao executar o aplicativo, será apresentada a seguinte tela principal:



A seção **Guichês** permite o monitoramento das últimas senhas chamadas por cada guichê/sala, sendo destacada a última delas.

Em **Estatísticas do Período**, é possível acompanhar o desempenho geral de atendimento, incluindo quantidade de senhas emitidas pelo teclado, quantidade de senhas atendidas pelos guichês e o tempo médio de espera das chamadas. Ao pressionar o botão **Iniciar Novo Período**, a contagem de senhas é zerada e o teclado recomeça a contagem a partir da faixa inicial.

A seção de **Informações sobre o Turno** demonstra o turno atual com suas datas de início e fim. O botão **Configurar Turnos** permite a alteração desses valores.

Configurando o painel

No menu **Configurações**, há a opção Configurações gerais, onde é possível alterar as características da comunicação com o painel. Para isso, será solicitada a digitação da senha de acesso.

Configurações

Comunicação:

Tipo de comunicação com o painel

Serial Ethernet

Endereço IP: 192.168.1.220

Impressora

Configurar Equipamentos Ethernet

Port: 44818

End. Imp1: 00

End. Imp2: 00

Porta de Comunicação: COM4

Opções

Tempo de Espera entre chamadas: 1

Receptor RF

Teclado

Alterar Senha Teste do Painel Teste Ethernet

Modelo Impressora

Versão 2.0 ou superior Versão abaixo da 2.0

Tipo de incremento de senha

Senha Sequencial Senha por Faixas

Ok Cancelar

O campo **Tipo de comunicação com o painel** permite selecionar o meio através do qual as informações serão transmitidas ao painel, podendo ser serial (RS485) ou Ethernet.

Os campos **Endereço IP** e **Port** configuram os endereços IP dos painéis se o tipo de comunicação for via Ethernet.

Os “check-box’s” Impressora em frente aos campos Endereço IP sugerem que uma impressora está conectada ao painel.

O campo **Porta de Comunicação** permite o ajuste da porta serial onde o painel está conectado, exibindo somente as portas disponíveis.

No campo **End. Imp1**, deve-se indicar qual o endereço da primeira ou única impressora a ser comandada, variando de 0 a 31. Caso o sistema não utilize uma impressora serial conectada ao micro, este campo deve ser preenchido com o endereço 0.

Seguindo a mesma lógica, o campo **End. Imp2** indica o endereço da segunda impressora a ser comandada, variando também de 0 a 31. Caso ela não exista, o campo será preenchido com o endereço 0.

O **Tempo de Espera entre chamadas** permite a configuração do tempo que cada senha será apresentada no painel. A opção **Receptor RF** deve ser selecionada quando o painel possuir chamadas via radiofrequência. Já a opção **Teclado** deve ser selecionada quando o painel possuir teclados decádicos para a chamada de senhas.

Com o botão **Alterar Senha** é possível modificar a senha de acesso a essa tela.

No frame **Modelo Impressora**, deve-se selecionar a versão do sw da impressora que está sendo utilizada. As impressoras que imprimem senhas somente sequencialmente são as versões anteriores a 2.0.

No frame **Tipo de incremento de senha** é possível selecionar se a impressão será de senhas sequenciais ou por faixas, opção essa que é dada somente a impressoras versão 2.0 ou superior.

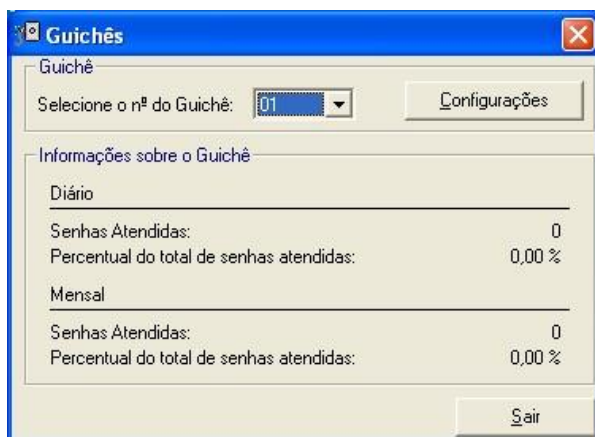
Para testar a comunicação entre painel e teclado, deve-se pressionar o botão **Teste do Painel**. Feito isso, a seguinte tela será apresentada:



A seção **Rechamada de Senha** permite o envio do número de senha e guichê manualmente para o painel. Clicando no botão **Recebe** da seção **Senhas Emitidas**, automaticamente o campo é preenchido com a última senha emitida pelo teclado.

Informação/Configuração dos guichês

Para acessar as informações de cada guichê basta dar um duplo-clique sobre o guichê desejado na tela principal ou selecionar a opção **Guichês** no menu **Configurações**. A seguinte tela será apresentada:



A seção **Informações sobre o Guichê** exibe o desempenho individual de cada guichê no dia e no mês.

A seção **Guichê** permite alternar entre os guichês disponíveis e, clicando no botão **Configurações**, é possível acessar as características do guichê selecionado conforme tela:

Configurações do Guichê 1

Opções

Taxa de Atendimento

Habilitar chamada de senha para este guichê.

Esquerda Direita Apagado

Prioridade de chamadas

Banda: SERVIÇO 1

Prioridade: 15

Prioridade 15:
Atende esta banda quando não houver senhas de prioridade 16 a 30.

Alterar

Taxa de Atendimento

Taxa: 1

Alterar

Painel

No. a ser exibido no painel: 1

Sair

A opção **Taxa de Atendimento** possibilita configurar o guichê a atender no modo Taxa de Atendimento ou Prioridade de Chamadas.

A opção **Habilitar chamada de senha para este guichê** autoriza o guichê a realizar chamadas de senha. Se ela não estiver selecionada, o guichê não conseguirá chamar senhas.

Para habilitar as setas deve-se selecionar as opções **Esquerda** ou **Direita** e, nos casos de não utilização das mesmas (somente para painéis com setas de direção, deve-se selecionar **Apagado**.

Se a opção de Taxa de Atendimento não estiver habilitada, a seção **Prioridade de Chamadas** permite definir quais senhas serão chamadas primeiro por cada banda, variando de 0 (nunca chamar) a 30 (prioridade máxima).

Se a opção Taxa de Atendimento estiver habilitada, a seção **Taxa de Atendimento** permite a definição da quantidade de senhas de uma banda a serem chamadas antes da outra banda e assim sucessivamente. Essa taxa deve estar previamente cadastrada na tela de Configuração de Taxa.

Configuração de turnos

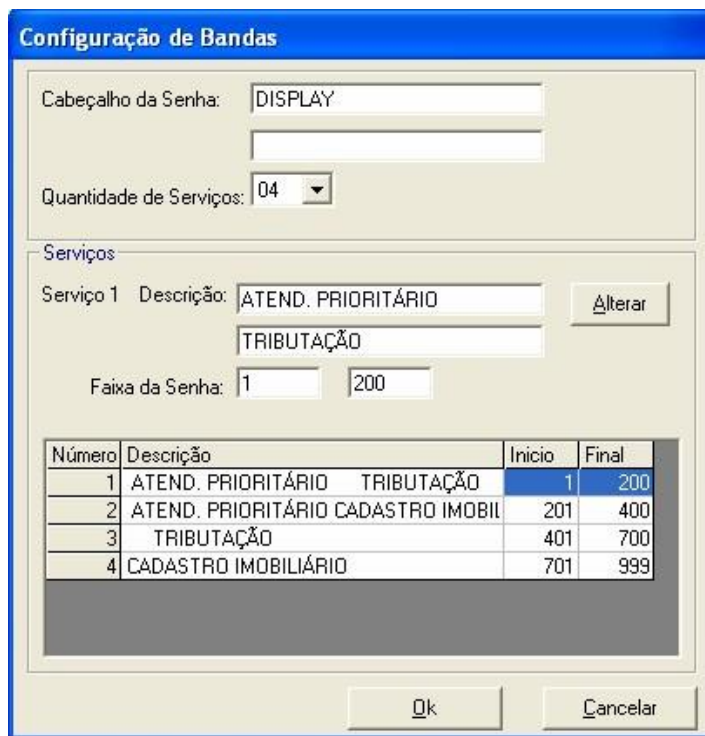
Para configurar os turnos de atendimento, clique no botão **Configurar Turnos** da tela principal. A seguinte tela será exibida:

Turno	Inicial	Final
1	06:00	14:00
2	14:00	22:00
3	22:00	06:00

Nessa tela é possível inserir, alterar e excluir os turnos. Para inserir, digite a hora e minuto do início e fim do turno nos campos **Hr. Inicial** e **Hr. Final** respectivamente e clique no botão **Inserir**. Para alterar, selecione o turno a ser modificado na grade e, então, as informações serão exibidas nos campos **Hr. Inicial** e **Hr. Final**. Altere para o novo horário e pressione **Alterar**. Para excluir, clique no último turno cadastrado e pressione o botão **Excluir**. Não é possível excluir o primeiro turno.

Configuração de serviços

Para configurar a quantidade de bandas possíveis, clique no menu **Configurações** e depois em **Serviços**. A seguinte tela aparecerá:



Configuração de Bandas

Cabeçalho da Senha:

Quantidade de Serviços:

Serviços

Serviço 1 Descrição:

Faixa da Senha:

Número	Descrição	Início	Final
1	ATEND. PRIORITÁRIO TRIBUTAÇÃO	1	200
2	ATEND. PRIORITÁRIO CADASTRO IMOBIL	201	400
3	TRIBUTAÇÃO	401	700
4	CADASTRO IMOBILIÁRIO	701	999

A opção **Cabeçalho da Senha** permite a alteração do cabeçalho exibido na senha impressa.

A opção **Quantidade de Serviços** possibilita a determinação da quantidade de serviços emitidos pelo teclado. Ao selecionar certa quantidade, a grade de Serviços é automaticamente ajustada.

É possível alterar a descrição do serviço ao clicar na linha correspondente, modificar o campo **Descrição** e pressionar o botão **Alterar**. Caso a impressora esteja configurada para trabalhar em faixas, deve-se preencher também a faixa de emissão de senhas

Configuração das taxas de atendimento

Para configurar as diferentes taxas de atendimento, clique no menu **Configurações** e depois em **Taxas**. A seguinte tela será apresentada:

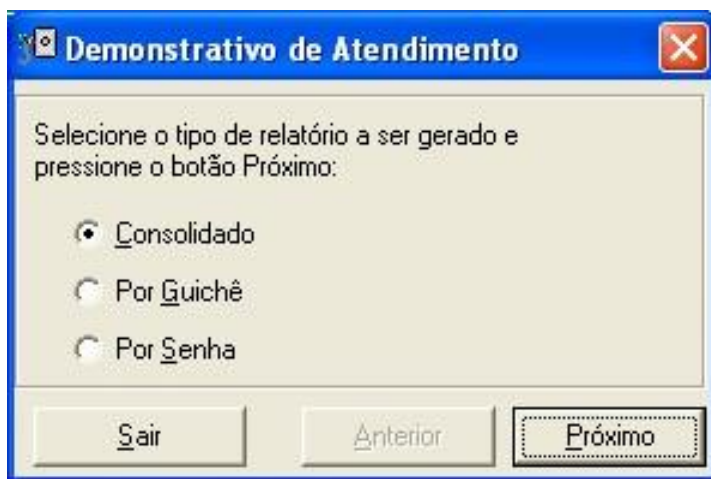
Serviço	Quantidade	Outro Valor
Serviço 1:	2	0
Serviço 2:	1	0
Serviço 3:	0	0
Serviço 4:	0	0
Serviço 5:	0	0
Serviço 6:	0	0
Serviço 7:	0	0
Serviço 8:	0	0
Serviço 9:	0	0
Serviço 10:	0	0
Serviço 11:	0	0
Serviço 12:	0	0
Serviço 13:	0	0
Serviço 14:	0	0
Serviço 15:	0	0
Serviço 16:	0	0
Serviço 17:	0	0
Serviço 18:	0	0
Serviço 19:	0	0
Serviço 20:	0	0

Para alterar as taxas de atendimento, deve-se selecionar o índice da taxa a ser programada e configurar o número de atendimentos que cada serviço executará antes de chamar a senha do próximo serviço. No exemplo acima, são chamadas 2 senhas do serviço 1 antes de ser chamada a senha do Serviço 2.

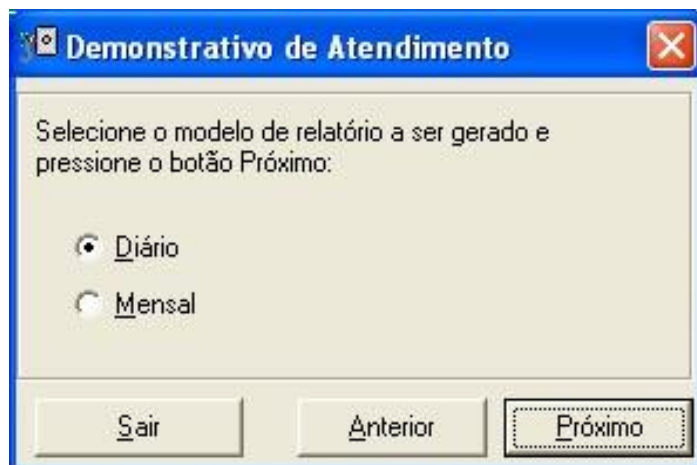
Geração de relatórios

Para gerar os relatórios de desempenho de atendimento, é necessário acessar a opção **Demonstrativo de Atendimentos** no menu **Relatórios**. Será, então, apresentado um assistente para a geração do relatório.

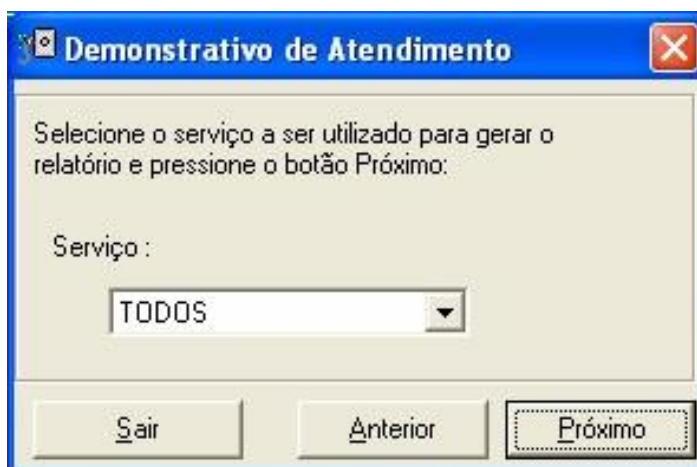
A primeira escolha é sobre o tipo de relatório a ser gerado, que pode ser **Consolidado**, **Por Guichê** ou **Por Senha**.



A próxima escolha se refere ao modelo do relatório, que pode ser **Diário** (exibindo os atendimentos por hora) ou **Mensal** (exibindo os atendimentos por dia).



Em seguida, são escolhidos os filtros do relatório, como período de referência, serviços e turnos.





Em caso de dúvidas, entre em contato conosco:

Telefone: (62) 3207-3333

E-mail: sac@displaypaineis.com.br

ANEXO 1 – GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA

Configurando o painel/teclado

- Clique no menu **Configurações** e depois em **Configurações gerais**;
- Digite a senha de acesso;
- Entre com a porta de comunicação onde o painel está conectado e o endereço do painel;
- Selecione a opção **Teclado** para habilitar os teclados decádicos.

Configurando o guichê

- Dê um duplo clique no guichê a ser configurado;
- Pressione **Configurações** na tela de **Informações sobre o guichê**. É possível, então, habilitar o guichê a chamar senhas e configurar as prioridades de chamadas por banda.

Configurando o turno

- Clique no botão **Configurar Turnos** na tela principal;
- Para inserir um novo turno, digite o seu início e fim nos campos **Hr. Inicial** e **Hr. Final** e pressione **Inserir**. Para alterar o horário de um turno, selecione aquele que se deseja modificar, altere os horários e clique em **Alterar**. Para excluir um turno, selecione o último turno e pressione o botão **Excluir**.

ANEXO 2 – SOLUÇÕES DE PROBLEMAS (FAQ)

Problema: Ao iniciar o programa é apresentada a mensagem “Porta de Comunicação não disponível!!!”.

Solução: Nas **Configurações Gerais**, verifique se a porta de comunicação está correta. Certifique-se também de que não existe nenhum outro programa utilizando o recurso da porta.

Problema: O painel não recebe as senhas do teclado e o rodapé da tela apresenta “Falha na transmissão”.

Solução: Nas **Configurações Gerais**, verifique se o endereço do painel e a porta de comunicação estão corretos. Devem também ser analisados os cabos e conectores entre painel, teclado e computador.

ANEXO 3 – PINAGENS RS232

A tabela a seguir ilustra a relação existente entre os sinais e pinagem de conectores.

Os sinais que só estiverem marcados com *1 devem ser ligados uns aos outros no caso de conectores DB-9.

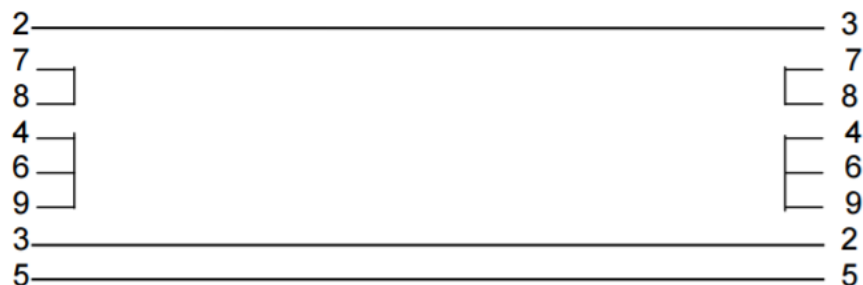
Os sinais que só estiverem marcados com *2 também devem ser ligados uns aos outros no caso de conectores DB-9.

SINAL	CONECTOR DB-9
TX	3
RX	2
*1	7
*1	8
*2	4
*2	6
*2	9
GND	5

Ligação para cabos

CONECTOR DB-9

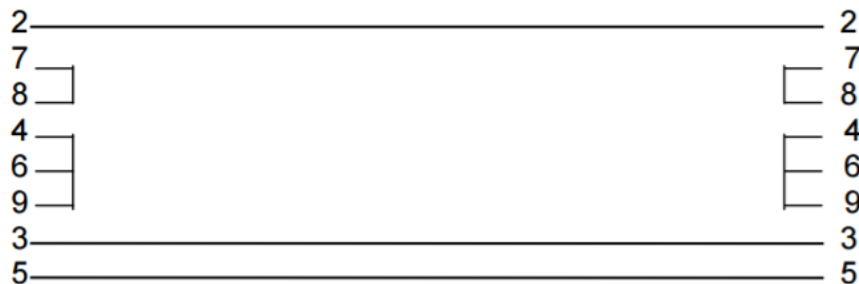
CONECTOR DB-9



Ligação para extensão

CONECTOR DB-9

CONECTOR DB-9



ANEXO 4 – PINAGENS RS485

A tabela a seguir ilustra a relação existente entre os sinais e pinagem de conectores.

Sinal	Conector DB-9	Conector DB-25	RJ-11 e RJ-12
TX+/RX+	2	12	1
TX-/RX-	3	13	2
GND	5	7	5

Ligação de DB-9 para DB-9

CONECTOR DB-9

2

3

5

CONECTOR DB-9

2

3

5

Ligação de DB-9 para DB-25

CONECTOR DB-9

2

3

5

CONECTOR DB-25

12

13

7

Ligação de DB-9 para RJ-11 e RJ-12

CONECTOR DB-9

2

3

5

CONECTOR RJ-11 e RJ-12

1

2

5

Ligação de DB-25 para DB-25

CONECTOR DB-25	CONECTOR DB-25
12	12
13	13
7	7

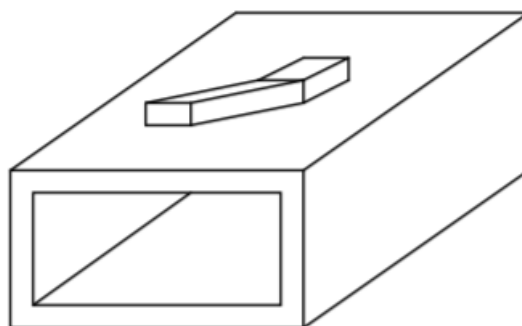
Ligação de DB-25 para RJ-11

CONECTOR DB-25	CONECTOR RJ-11 E RJ-12
12	1
13	2
7	5

Ligação de RJ-11 e RJ-12 para RJ-11 e RJ-12

CONECTOR RJ-11 e RJ-12	CONECTOR RJ-11 e RJ-12
1	1
2	2
5	5

Esquemático do Conector RJ-11



6

1

Vista pelo lado de entrada do cabo (por trás).