



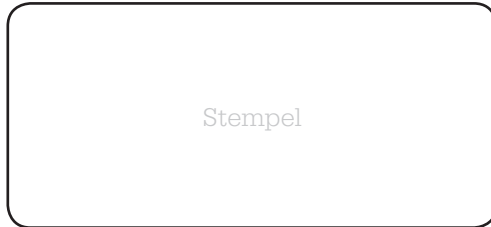
ServiceCall

Benutzerhandbuch

VECTRON SYSTEMS



Ihr Vectron Fachhändler



Stand: 15.02.2007

© 2007 by Vectron Systems AG

Irrtum und technische Änderungen vorbehalten

Hersteller

Vectron Systems AG

Willy-Brandt-Weg 41

D-48155 Münster

www.vectron.de

Vectron

Leading in POS Technology

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	9
2	Sicherheitshinweise.....	11
3	Gebrauchshinweise	12
4	Entsorgung.....	13
5	Vectron ServiceCall	15
5.1	Lieferumfang.....	15
5.2	Komponenten und Montage.....	16
5.2.1	Tischsender TS10	16
5.2.2	Minisender MS10	19
5.2.3	Empfänger RC10	21
5.2.4	Repeater RP10.....	22
5.2.5	Netzteil PS20	23
5.3	Systemkonzept und Arbeitsweise.....	24
5.4	Technische Daten.....	26
5.4.1	Empfänger RC10	26
5.4.2	Tischsender TS10 und Minisender MS10.....	28
5.4.3	Repeater RP10.....	31
6	Aufstellung.....	32
7	Inbetriebnahme	33
8	Bedienung	35
8.1	Bedienung der Sender	35
8.2	Signale des Empfängers	36
8.3	ServiceCall	36
8.3.1	Tischplan	38
8.3.2	Eskalationsstufen.....	38
8.4	Nachrichten	39
8.5	ServiceCall mit Vectron POS MobilePro.....	41
9	Service und Wartung	43
9.1	Reinigung und Schutz der Gehäuse	43
9.2	Batteriewechsel	44



10	EU-Konformitätserklärung.....	47
Anhang	48
	Wichtige Hinweise für den erstmaligen Einsatz.....	48
	Änderungsdokumentation.....	50

I Einleitung

Wir danken Ihnen, dass Sie sich für das Produkt Vectron ServiceCall entschieden haben. Sie haben ein innovatives System erworben, das Sie und Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit stark entlasten wird.

Vectron ServiceCall wurde konzipiert, um in der Gastronomie die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Das System kann mit wenigen Handgriffen installiert und sofort in Betrieb genommen werden.

Vectron ServiceCall erfordert nahezu keine technischen Fähigkeiten und Kenntnisse; vielmehr zeichnet es sich durch seine intuitive und problemlose Bedienung aus.

Abschnitt 5 gibt Ihnen einen Überblick über die Komponenten und Funktionsweise des Systems.

Abschnitt 6 enthält wertvolle Hinweise zur Aufstellung der Komponenten.

In Abschnitt 7 zeigen wir Ihnen die Inbetriebnahme des Systems.

In Abschnitt 8 erfahren Sie, wie Vectron ServiceCall bedient wird.

Es folgen Informationen über Service und Wartung.

Bitte beachten Sie unbedingt die Gebrauchs- und Sicherheitshinweise auf den folgenden Seiten.

**Hinweis**

Dieses Handbuch enthält keine Informationen über die notwendige Programmierung der Vectron POS Kassensysteme zum Betrieb von Vectron ServiceCall. Hierzu ist detailliertes Fachwissen erforderlich. Diese Aufgabe obliegt daher Ihrem geschulten Vectron Fachhändler. Alle weitergehenden Fragen richten Sie bitte an Ihren Vectron Fachhändler, von dem Sie dieses System erworben haben. Er hilft Ihnen gerne weiter.

2 Sicherheitshinweise

Beachten Sie beim Betrieb von Vectron ServiceCall unbedingt nachfolgende Sicherheitshinweise:

- Nur bei ordnungsgemäßer Handhabung und Wartung und bestimmungsgemäßem Betrieb gemäß den Gebrauchsanweisungen werden die Sicherheit und die Gesundheit von Personen und die Sicherheit von Tieren und Gegenständen nicht gefährdet.
- Bei nicht ordnungsgemäßer Handhabung und Wartung und nicht bestimmungsgemäßem Betrieb können Gefahren für Personen und Sachen entstehen.
- Wartung und Instandhaltung von Vectron ServiceCall dürfen nur durch fachlich geschultes und durch den Hersteller zertifiziertes Personal durchgeführt werden.
- Vectron ServiceCall wurde nach den anerkannten Regeln der Technik und mit größtmöglicher Sorgfalt hergestellt. Dennoch können wir keine Gewähr dafür übernehmen, dass die ausgehändigten Komponenten und ihre Bestandteile sowie die Dokumentationen frei von Fehlern sind und bleiben.
- Der Hersteller haftet nicht bei nicht ordnungsgemäßer Handhabung und Wartung und nicht bestimmungsgemäßem Betrieb von Vectron ServiceCall.



3 Gebrauchshinweise

Beachten Sie unbedingt die nachfolgenden Gebrauchshinweise:

- Geräte nur mit mitgeliefertem Zubehör betreiben.
- Keine Gegenstände, die nicht der vorgegebenen Bestimmung entsprechen, in Öffnungen der Geräte stecken.
- Das Netzteil Vectron PS20 nur per Schutzkontaktsteckdose mit einwandfreier Schutzerde an das Stromnetz anschließen.
- Die Geräte nicht großer Hitze aussetzen; für ausreichende Kühlung sorgen.
- Geräte vor Staub und Feuchtigkeit schützen.
- Geräte vor Überspannung schützen.
- Reinigung nur mit leicht feuchtem Tuch und mildem Reinigungsmittel.
- Verpackungsmaterial zu Versandzwecken aufbewahren.

Im Servicefall wenden Sie sich bitte an Ihren Vectron Fachhändler. Die Geräte nur in Originalverpackung zur Reparatur einsenden. Schäden, die durch unsachgemäße Verpackung bei der Einsendung zur Reparatur entstehen oder entstanden sind, werden vom Hersteller nicht anerkannt.

4 Entsorgung

Der Hersteller erklärt eine einseitige Rücknahmeverpflichtung für gewerblich genutzte Elektro- und Elektronik-Altgeräte gemäß Artikel 9 der Richtlinie 2002/96/EG (Elektrogesetz), zuletzt geändert durch die Richtlinie 2003/108/EG. Hiernach gilt:

- Der Hersteller nimmt von ihm bzw. in seinem Auftrag hergestellte Elektro- und Elektronik-Altgeräte zurück und führt sie einer ordnungsgemäßen und schadlosen Verwertung oder Entsorgung zu.
- Die gesetzliche Rücknahmepflicht gilt für Geräte, die nach dem 13. August 2005 in Verkehr gebracht werden. Abweichend davon weitet der Hersteller seine Rücknahmeverpflichtung auf alle Geräte aus, die seit dem 01. Januar 2004 in Verkehr gebracht wurden.
- Geben Sie bitte nicht mehr benötigte bzw. nicht mehr brauchbare Elektro- und Elektronik-Altgeräte nebst Zubehör und Peripherie zur weiteren Erledigung an Ihren Vectron Fachhändler zurück. Oder schicken Sie sie frei Haus mit dem Vermerk „Altgeräteentsorgung“ direkt an den Hersteller.



5 Vectron ServiceCall

Vectron ServiceCall ist ein innovatives Kellnerrufsystem mit hoher Zuverlässigkeit und einfacher Handhabung. Es dient vornehmlich dazu, per Funkruf die Kellner ohne Zeitverzug darüber zu informieren, dass entweder ein Gast Bedienung wünscht oder die Küche eine Bestellung zur Abholung bereitgestellt hat.

Zusätzlich können z. B. Text- oder Statusinformationen per Knopfdruck an ein Kassensystem oder Kellner übermittelt werden.

Vectron ServiceCall ist sehr leicht erweiterbar. So können ohne Installationsaufwand bis zu 1.000 Funkrufsender angebunden und die Funkreichweite durch Zusatzgeräte erheblich vergrößert werden.

Vectron ServiceCall ist die ideale Ergänzung für die Vectron POS MobilePro. Eingehende Funkrufe können zielgenau an den zuständigen Kellner weitergeleitet werden, unabhängig von dessen Aufenthaltsort.

5.1 Lieferumfang

Vectron ServiceCall ist in unterschiedlichen Ausstattungsvarianten verfügbar. Prüfen Sie bitte Ihre Lieferung bei Erhalt auf auftragsgemäßen Zustand. Bei Abweichungen wenden Sie sich bitte an Ihren Vectron Fachhändler.

Ihr Fachhändler wird Ihnen das System liefern und es bei Ihnen installieren. Einer sofortigen Arbeitsaufnahme steht dann nichts mehr im Wege.



5.2 Komponenten und Montage

Zum Produkt Vectron ServiceCall gehören der Empfänger RC10 mit Netzteil PS20, die Sender MS10 (Minisender) und TS10 (Tischsender) sowie ergänzend der Repeater RP10 mit Netzteil PS20.

5.2.1 Tischsender TS10

Der Tischsender TS10 ist ein frei aufstellbarer Funkrufsender, der keinerlei Installation benötigt und bei Bedarf mit einem transparenten Werbewinkel aus Acryl kombiniert werden kann.

Das Gehäuse ist dreiteilig mit einem zentrierten Funkruftaster und einer LED, die einen Funkruf optisch signalisiert.

Die Stromversorgung erfolgt über eine integrierte Lithium-Knopfzelle, die mind. 50.000 Funkrufe erlaubt. Die notwendige Elektronik ist ebenfalls im Gehäuse integriert.

Der TS10 ist staub- und wassergeschützt konstruiert und somit auch unter freiem Himmel einsetzbar. Beachten Sie hierzu bitte die Hinweise in Abschnitt 9.1.

Die Funkreichweite beträgt im Freien ca. 150 Meter, in geschlossenen Räumen ca. 50 Meter, jeweils abhängig von der Umgebung (s. Abschnitt 6).

Der TS10 besitzt auf der Unterseite einen Klettaufkleber, der die Befestigung auf einem Werbewinkel ermöglicht. In diesen Werbewinkel können Sie eigene oder vorgefertigte Informationsblätter einlegen, um die Aufmerksamkeit und Akzeptanz für Vectron ServiceCall zu erhöhen.



Abb. 1: Tischsender TS10



Abb. 2: Tischsender TS10 mit Werbewinkel

5.2.2 Minisender MS10

Der Minisender MS10 erfüllt dieselben Funktionen wie der Tischsender TS10, ist aber aufgrund seiner minimalen Bauform für den festen Einbau konzipiert.

Als Einbauorte kommen z. B. Biergartentische oder Armlehnen von Liegen und Kinossesseln in Betracht.



Abb. 3: Minisender MS10

Montageanleitung

Zu Montage des Minisenders MS10 benötigen Sie:

- Einen Bohrer mit 30 mm Durchmesser,
- einen Bohrer mit 10 mm Durchmesser,
- Silikon

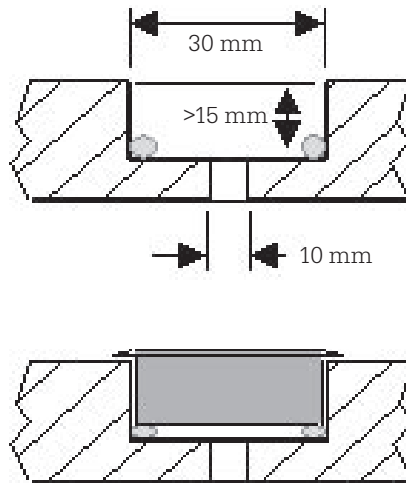
1. Führen Sie mit dem großen Bohrer eine mind. 15 mm tiefe Sackbohrung durch.

2. Entgraten Sie die Kante.

3. Führen Sie mit dem kleinen Bohrer eine zentrierte Durchgangsbohrung im großen Bohrloch durch. Hierdurch kann der eingesetzte Minisender später von unten aus dem großen Bohrloch herausgeschoben werden.

4. Bringen Sie an einigen Punkten im großen Bohrloch je einen Tropfen Silikon an (s. graue Punkte in der Zeichnung).

5. Setzen Sie den Minisender von oben in das Bohrloch ein.



5.2.3 Empfänger RC10

Der Empfänger RC10 empfängt die von den Sendern ausgehenden Funkrufe und leitet sie an das stationäre Vectron POS System weiter, an das er angeschlossen ist.

Der Anschluss erfolgt über eine serielle Schnittstelle direkt am Kassensystem; ein Adapter ist nicht nötig.

Der Empfänger ist grundsätzlich nur für den Einsatz im Innenbereich geeignet. Bei Einsatz im Außenbereich empfehlen wir die Benutzung spezieller wasserdichter Gehäuse. Bitte informieren Sie sich im Fachhandel.

Zur Stromversorgung kommt das Netzteil PS20 zum Einsatz (s. Abschnitt 5.2.5).



Abb. 4: Empfänger RC10



5.2.4 Repeater RP10

Der Repeater RP10 dient dazu, ein Funkrufsignal zu verstärken. Dies ist dann notwendig, wenn die Funkreichweite der Sender nicht ausreicht oder durch Hindernisse beeinträchtigt wird, um den Empfänger zu erreichen.

Sie können bis zu vier Repeater hintereinander betreiben, um auch sehr große oder mehrere Räume nebeneinander abzudecken.

Jeder Repeater muss per internem Drehschalter auf die Entfernung zum Empfänger eingestellt werden. Bitte wenden Sie sich hierzu an Ihren Vectron Fachhändler.

Ansonsten benötigt der Repeater lediglich eine Stromversorgung, die das mitgelieferte Netzteil PS20 erbringt (s. Abschnitt 5.2.5).

Der Repeater ist grundsätzlich nur für den Einsatz im Innenbereich geeignet. Bei Einsatz im Außenbereich empfehlen wir die Benutzung spezieller wasserdichter Gehäuse. Bitte informieren Sie sich im Fachhandel.



Abb. 5: Repeater RP10

5.2.5 Netzteil PS20

Die Stromversorgung des Empfängers RC10 und des Repeaters RP10 erfolgt über das Netzteil PS20.



Abb. 6: Netzteil PS20



Achtung!

Beschädigungsgefahr!

Für die Stromversorgung des Empfängers RC10 und des Repeaters RP10 darf ausschließlich das mitgelieferte Netzteil PS20 genutzt werden.

Die Verwendung anderer Netzteile kann o. g. Geräte beschädigen oder zerstören.



5.3 Systemkonzept und Arbeitsweise

Vectron ServiceCall ist ein einfach zu bedienendes Kellnerrufsystem, das sich schnell und leicht in eine vorhandene Vectron POS Systemumgebung integrieren lässt.

Vectron ServiceCall besteht mindestens aus einem Empfänger RC10 und einem oder mehreren Minisendern MS10 oder Tischsendern TS10. Zum Betrieb wird mindestens ein stationäres Vectron POS System mit der Vectron POS Software 4.2.2.1 oder höher benötigt.

Der Empfänger RC10 wird an eine serielle Schnittstelle des stationären POS Systems angeschlossen und per Netzteil PS20 mit der Stromversorgung verbunden.

Die Sender MS10 bzw. TS10 können beliebig aufgestellt bzw. montiert werden. Ihre Stromversorgung erfolgt über eine eingesetzte Lithium-Knopfzelle, die mind. 50.000 Funkrufe ermöglicht.

Ein Funkruf wird durch Drücken des zentrierten Tasters ausgelöst, vom Empfänger RC10 entgegengenommen und an das stationäre Kassensystem weitergeleitet.

Jeder Sender verfügt zur Erkennung über eine eindeutige, individuelle Identifikationsnummer.

Das Kassensystem identifiziert den Funkruf und führt die programmierte Maßnahme durch. Dies kann z. B. die Anzeige oder Weiterleitung einer Nachricht oder das Öffnen eines Tisches bei Bestätigung sein.

Auf einen empfangenen Funkruf antwortet der Empfänger mit einem kurzen Funksignal, damit der Sender erkennt, dass sein Funkruf empfangen worden ist. Bleibt dieses Bestätigungssignal aus, versucht der Sender noch zweimal, den Empfänger per Funkruf zu erreichen.

Sender und Empfänger funken im Frequenzbereich 869 MHz.

Steht der Empfänger dem angeschlossenen Vectron POS System nicht zur Verfügung, z. B. bei einem Stromausfall, zeigt das Kassensystem die Fehlermeldung „ServiceCall-Empf. nicht angeschl.“ an.

Es stehen verschiedene Signalprofile bzw. Eskalationsstufen zur Verfügung. Mit ihnen kann die Dringlichkeit der eingegangenen Funkrufe signalisiert werden. Insbesondere bei Benutzung der Vectron POS MobilePro können deren Signalgeber (LED, Lautsprecher, Vibrationsmotor) individuell konfiguriert werden.

Als Empfänger von Funkrufen kommen sowohl Kassensysteme als auch Kellner in Betracht; Empfängergruppen sind ebenfalls möglich.

Kellnerrufe können auch in Tischplänen angezeigt werden.

Mit Vectron ServiceCall können aber nicht nur Kellnerrufe, sondern auch Textnachrichten gesendet werden. Zukünftig können auch Fehlermeldungen übermittelt sowie Tastenfunktionen und Makros ausgelöst werden.

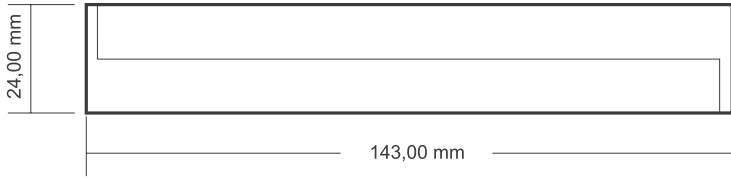


5.4 Technische Daten

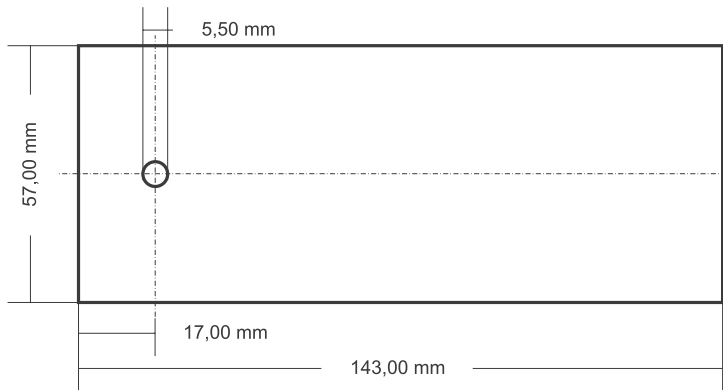
5.4.1 Empfänger RCI0

- Komponenten: Antenneneinheit mit angeschlossenem seriellen Kabel (RS232) und Stecker RJ-45; Netzteil PS20 (230 Vac/24 Vdc), Stromversorgung über serielles Kabel.
 - Serieller Anschluss an stationäre Vectron POS Systeme oder Vectron POS PC (mit Adapter).
 - Frequenzbereich: 869 MHz
 - Wandbefestigung
 - Grds. nur für den Einsatz im Innenbereich geeignet.
Bei Einsatz im Außenbereich empfehlen wir die Benutzung spezieller wasserdichter Gehäuse. Bitte informieren Sie sich im Fachhandel.
 - Kabellänge: Ca. 4,5 m.
 - Maße: S. Zeichnungen.
 - Gewicht: Ca. 100/180 g (ohne/mit Kabel).
 - Farbe: Hellgrau (RAL 7035).
-

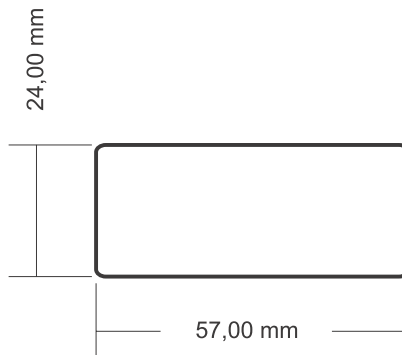
Maße



Ansicht von der Seite



Ansicht von unten



Ansicht von vorne

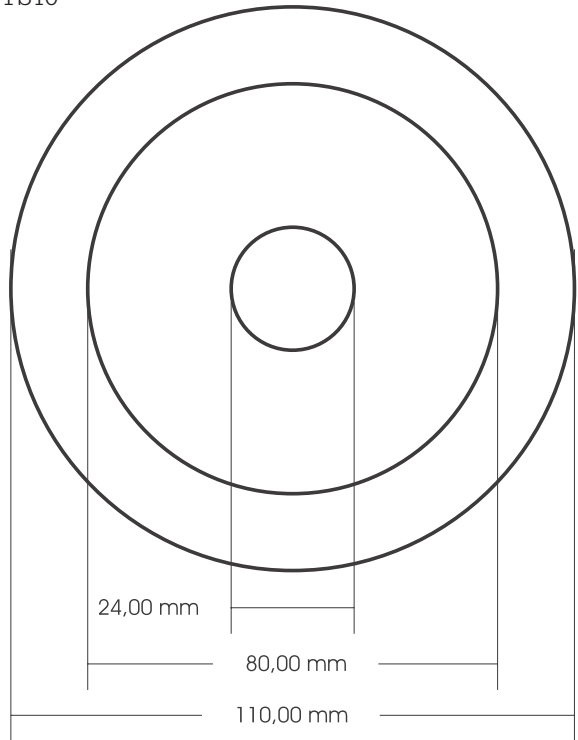


5.4.2 Tischsender TS10 und Minisender MS10

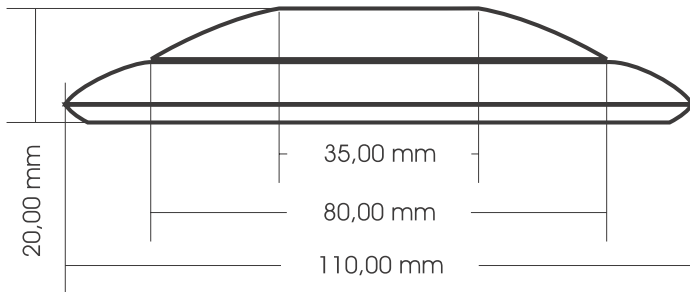
- Drahtlos und installationsfrei.
 - Ruf-Quittierung und automatische Funkrufwiederholung.
 - Zentriert eingebauter Ruftaster in rot (RAL 3020) mit Servicesymbol und LED.
 - UHF-Sender; Frequenzbereich 869 MHz.
 - Sendeleistung: Ca. 6 mW effektive Abstrahlleistung (ERP).
 - Reichweite: Bis zu 150 m im Freien.
 - Stromversorgung: Austauschbare 3V-Lithium-Batterie CR2032 für mind. 50.000 Funkrufe.
 - Staubdicht und spritzwassergeschützt (IP64).
 - Temperaturbereich: -10 ... +50° C
 - Transparenter Werbewinkel aus Acryl (kombinierbar mit TS10):
 - Doppelwandig, 2 x 2 mm.
 - Befestigung des TS10 mit Klettaufkleber, 40 mm
 - Maße: Höhe 150 mm, Breite 100 mm
 - Gewicht: 94 g.
 - Farben des TS10:
 - Innerer Ring: Silbergrau (RAL 9022)
 - Äußerer Ring: Weiß (RAL 9010)
 - Farben des MS10:
 - Gehäuse: Silbergrau (RAL 9022)
-

Maße - Tischsender TS10

Ansicht von oben

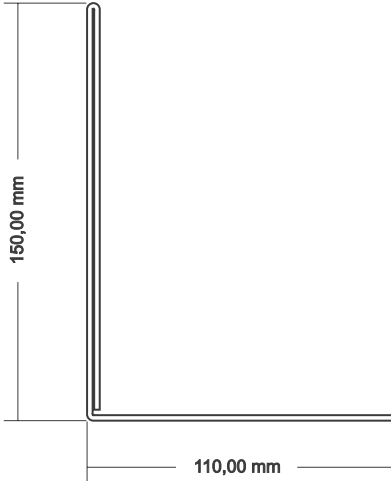


ServiceCall
DE

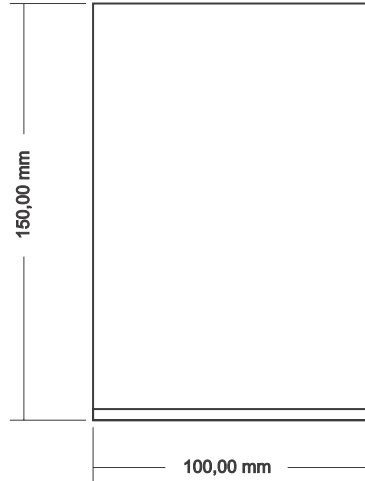


Ansicht von der Seite

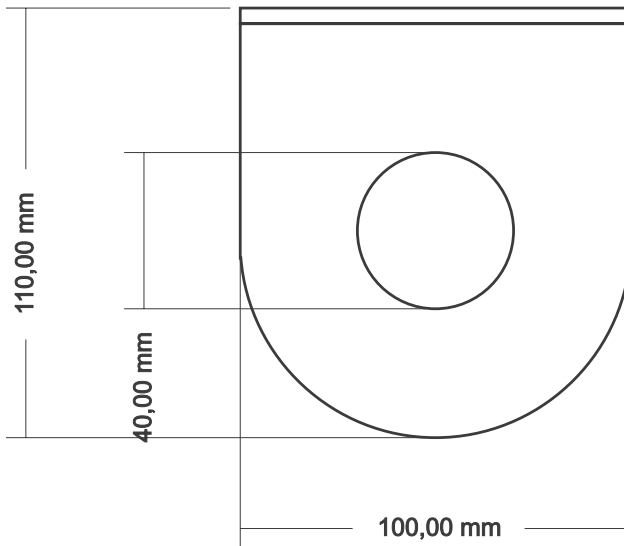
Gewicht: Ca. 83 g (inkl. Batterie)

Maße - Werbewinkel

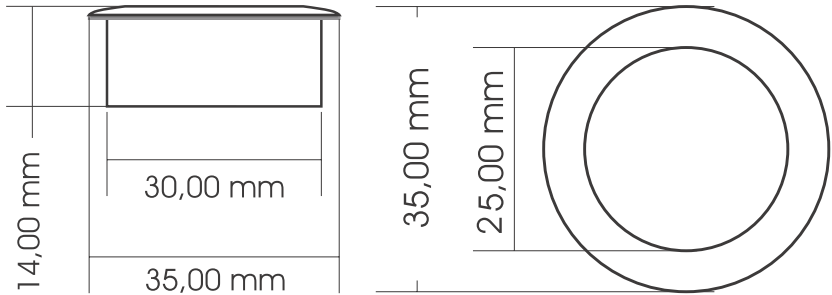
Ansicht von der Seite



Ansicht von vorne



Ansicht von oben

Maße - Minisender MS10

Ansicht von der Seite

Ansicht von oben

Gewicht: Ca. 9 g (inkl. Batterie)**5.4.3 Repeater RPI0**

- Komponenten: Antenneneinheit mit Netzteil PS20.
- Frequenzbereich: 869 MHz.
- Wandbefestigung
- Grds. nur für den Einsatz im Innenbereich geeignet (s. RC10).
- Kabellänge: Ca. 3 m.
- Maße: S. Empfänger RC10.
- Farbe: Hellgrau (RAL 7035).
- Gewicht: Ca. 140 g (mit Kabel).



6 Aufstellung

Vectron ServiceCall benötigt eine permanente, ungestörte Funkabdeckung. Deswegen sollten bei der Positionierung von Sendern und Empfänger einige Punkte beachtet werden, die Störungen bei der anschließenden Arbeit mit dem System vermeiden.

- **Aufstellung entsprechend den räumlichen Gegebenheiten**
Zunächst hängt die Aufstellung von Sendern und Empfänger von den räumlichen Gegebenheiten ab. Grundsätzlich gilt, dass der Empfänger immer möglichst zentral und möglichst hoch aufgestellt sein sollte (Minimum 2 m). Zudem sollte zwischen Sendern und Empfänger immer ungestörter Sichtkontakt bestehen.
- **Testen der Aufstellung**
Vor der Inbetriebnahme ist es ratsam, Vectron ServiceCall unter realen Bedingungen zu testen. Dazu sollten die Gasträume voll besetzt und den Funkverkehr störende Gegenstände wie Säulen, Pflanzen, Trennwände usw. aufgestellt sein.
- **Vergrößerung der Funkreichweite**
Falls die erforderliche Funkabdeckung nicht erzielt werden kann oder Sie weitere Gasträume einbeziehen möchten, sollten Sie den Einsatz eines Repeaters in Betracht ziehen. Er verstärkt die gesendeten Funksignale und benötigt lediglich einen Stromanschluss. Repeater sollten ebenso wie Empfänger möglichst hoch angebracht werden.

Bitten Sie Ihren Vectron Systemhändler, Ihnen bei der Aufstellung von Vectron ServiceCall behilflich zu sein.

7 Inbetriebnahme

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie Vectron ServiceCall erstmalig in Betrieb nehmen.



Grundsätzlich hat Ihr Vectron Fachhändler bereits alle notwendigen Vorbereitungen getroffen, damit Ihnen Vectron ServiceCall sofort zur Verfügung steht. Bitten Sie ihn, Ihnen bei erstmaliger Inbetriebnahme behilflich zu sein.

Gehen Sie insbesondere die folgenden Punkte mit Ihrem Fachhändler durch:

1. Überzeugen Sie sich vom auftragsgemäßen Umfang Ihrer Bestellung.
2. Vectron ServiceCall benötigt immer mindestens ein stationäres Vectron POS System oder Vectron POS PC. Seine volle Leistungsfähigkeit entfaltet Vectron ServiceCall dann, wenn mit der Vectron POS MobilePro im Kassenverbund gearbeitet wird.
3. Vectron ServiceCall setzt im angeschlossenen Kassensystem die Vectron POS Software 4.2.2.1 oder höher voraus. Stellen Sie sicher, dass mindestens diese Version installiert ist. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass in allen Kassensystemen im Netzwerk dieselbe Version der Vectron POS Software installiert ist.



Gehen Sie wie folgt vor, um Vectron ServiceCall anzuschließen und in Betrieb zu nehmen:

1. Verteilen Sie die Tisch- und Minisender in Ihren Gasträumen. Eine Montageanleitung für die Minisender finden Sie in Abschnitt 5.2.2.
2. Bringen Sie den Empfänger in mind. 2 m Höhe an einer Wand in der Nähe des Kassensystems an, an das er angeschlossen werden soll.
3. Stecken Sie den seriellen Stecker des Empfängers in eine freie serielle Schnittstelle an der Unterseite des Kassensystems.

Beachten Sie dabei, dass es sich um diejenige Schnittstelle handeln muss, die in der Programmierung des Kassensystems als Anschluss für ServiceCall eingetragen ist. Erkundigen Sie sich hierzu ggf. bei Ihrem Vectron Fachhändler.

4. Am seriellen Kabel des Empfängers befindet sich eine schwarze Buchse zum Anschluss des Netzteils PS20. Schließen Sie das Netzteil dort an.

Zur Zugentlastung sollten Sie das serielle und das Netzteilkabel mit einem Kabelbinder oder Kabelklett bündeln und befestigen.



Abb. 7: Zugentlastung

5. Verbinden Sie das Netzteil PS20 mit der Stromversorgung.
6. **Sonderfall Repeater RPI0**
Sollten Sie Repeater einsetzen wollen oder müssen, beachten Sie bitte Abschnitt 5.2.4.
7. Schalten Sie Ihre Kassensysteme ein.

8 Bedienung

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über den Funktionsumfang von Vectron ServiceCall und eine Einführung in die grundlegenden Bedienungsabläufe. In der Regel hat Ihr Vectron Fachhändler das System Ihren Anforderungen entsprechend programmiert. Einige Bedienungsabläufe können daher an Ihrem System völlig anders aussehen als in diesem Abschnitt beschrieben. Fragen Sie in diesem Fall Ihren Vectron Fachhändler, der Ihnen auch die Benutzung der speziell für Sie eingerichteten Funktionen erläutern wird.

8.1 Bedienung der Sender

Ein Funkruf wird ausgelöst durch Drücken des roten Tasters inmitten des Senders.

- **LED-Signal bei empfangenem Funkruf**

Bei Betätigung des Tasters leuchtet die LED einmal kurz. Damit signalisiert der Sender einen ausgehenden Funkruf.

Anschließend leuchtet die LED einmal lang; dieses Signal dient zur Bestätigung, dass der Funkruf beim Empfänger angekommen ist.

- **LED-Signal bei verlorenem Funkruf**

Steht kein Empfänger zur Verfügung, blinkt die LED bis zu dreimal kurz auf. Das bedeutet, dass der Sender bis zu drei Funkrufe sendet. Wird auch der dritte Funkruf nicht von einem Empfänger quittiert, stellt der Sender die Funkrufe ein, bis der Taster erneut gedrückt wird.



8.2 Signale des Empfängers

Der Empfänger verfügt nicht über Signale zur Anzeige z. B. von Betriebsbereitschaft oder Fehlermeldungen.

Allerdings prüft das Kassensystem einmal pro Minute, ob ein Empfänger zur Verfügung steht. Ist dies nicht der Fall, zeigt es die Fehlermeldung „ServiceCall-Empf. nicht angeschl.“ an. Dann ist entweder die Stromversorgung des Empfängers unterbrochen oder der Empfänger ist nicht mehr korrekt mit dem Kassensystem verbunden oder der Empfänger ist defekt.

Abhilfe:

1. Prüfen Sie die Stromversorgung und schließen Sie den Empfänger ggf. wieder an die Stromversorgung an.
2. Prüfen Sie die Verbindung zwischen Empfänger und Kassensystem und stellen Sie sie ggf. wieder her (s. Abschnitt 7, „Inbetriebnahme“).
3. Tauschen Sie den Empfänger aus.

8.3 ServiceCall

Angenommen, Sie benutzen in Ihrem Betrieb eine Vectron POS ColorTouch und je einen Sender pro Tisch. Ein weiterer Sender befindet sich in der Küche. Ihr System ist so programmiert, dass die Funkrufe in einem Statusfenster angezeigt werden, ggf. mit Tischnummer.

**Nachrichten:1
Küche ruft**

**Nachrichten:2
Tisch 1 ruft**

Statusfenster können so programmiert sein, dass bei Berührung entweder die angezeigte Nachricht geöffnet oder die Nachricht angenommen wird.

Im ersten Fall erscheint ein separates Fenster, das weitere Funktionen anbietet.



Annehmen:

Die Nachricht wird angenommen und die damit verknüpfte Funktion, z. B. Tisch öffnen, ausgeführt. Anschließend schließt sich das Fenster und die Nachricht wird je nach Programmierung gespeichert oder gelöscht.

Später:

Das Fenster wird geschlossen, die Nachricht aber nicht gelöscht.

Weiterleiten:

Es erscheint ein Auswahlfenster mit Empfängern, an die die Nachricht weitergeleitet werden kann. Die Auswahl ist abhängig von den bisherigen Empfängern der Nachricht, da der Empfängertyp nicht geändert oder gemischt werden kann.

Exklusiv später:

Der ServiceCall wird für alle bisherigen Empfänger gelöscht. Neuer Empfänger ist ausschließlich der Kellner, der die Nachricht reserviert hat. Anschließend verhält sich die Nachricht wie zuvor unter „Später“ beschrieben.

**Ablehnen:**

Die ServiceCall-Nachricht wird für den aktuellen Empfänger bzw. das aktuelle Vectron POS System gelöscht. Wird der letzte Nachrichtempfänger gelöscht, ohne dass der ServiceCall bearbeitet wurde, geht der ServiceCall verloren.

8.3.1 Tischplan

ServiceCalls können auch im Tischplan angezeigt werden, falls programmiert. Die Tische, von denen der ServiceCall gesendet wurde, blinken.

Durch Berührung eines blinkenden Tisches öffnen Sie den Tisch und die Nachricht wird je nach Programmierung gespeichert oder gelöscht.

8.3.2 Eskalationsstufen

Sie können verschiedene Maßnahmen festlegen, die automatisch durchgeführt werden sollen, wenn auf einen ServiceCall nicht oder nicht rechtzeitig reagiert wird. Hierfür können Sie bis zu fünf sog. Eskalationsstufen definieren.

Eskalationsstufen werden nacheinander durch Zeitablauf erreicht, wobei für jede Stufe unterschiedliche Zeitspannen angegeben werden können. Eskalationsstufen können nicht übersprungen werden.

Als Eskalationsmodi stehen „Verwerfen“, „Weiterleiten“ und „Ausführung ändern“ zur Auswahl. Im Modus „Weiterleiten“ können Sie zwischen Empfängertypen, z. B. einzelne oder gruppierte Kassensysteme oder Kellner oder Tischreviere, auswählen. Je nach Empfängertyp können Sie einzelne Kellner, Kassensysteme oder Empfängergruppen angeben.

So können Sie für jeden Kellner z. B. einen Stellvertreter festlegen oder für ein Kassensystem eine Ausweichkasse.

8.4 Nachrichten

Wie bereits erwähnt, können mit Vectron ServiceCall nicht nur Kellnerrufe, sondern auch sonstige Nachrichten verschickt werden.

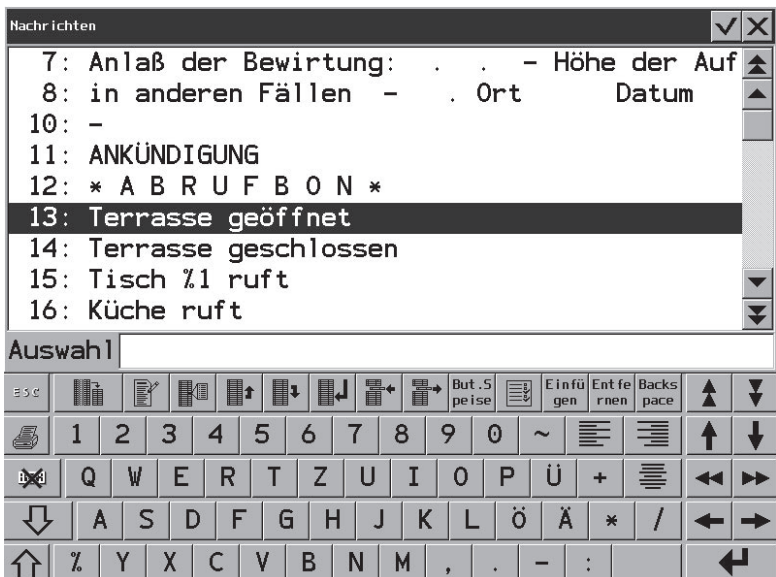
Momentan können jedoch nur vorgefertigte Texte versendet werden, diese aber analog zu den ServiceCalls an einzelne Empfänger (Kellner bzw. Kassensysteme) oder Empfängergruppen.

Anwendungsfälle hierfür können z. B. sein, dass Sie Ihre Belegschaft darüber informieren möchten, dass das Buffet eröffnet ist, dass eine Hochzeitsgesellschaft eingetroffen ist oder dass ein Außenbereich geöffnet oder geschlossen worden ist.

Zur Versendung dieser Textnachrichten kann am Kassensystem eine Tastenfunktion eingerichtet werden.

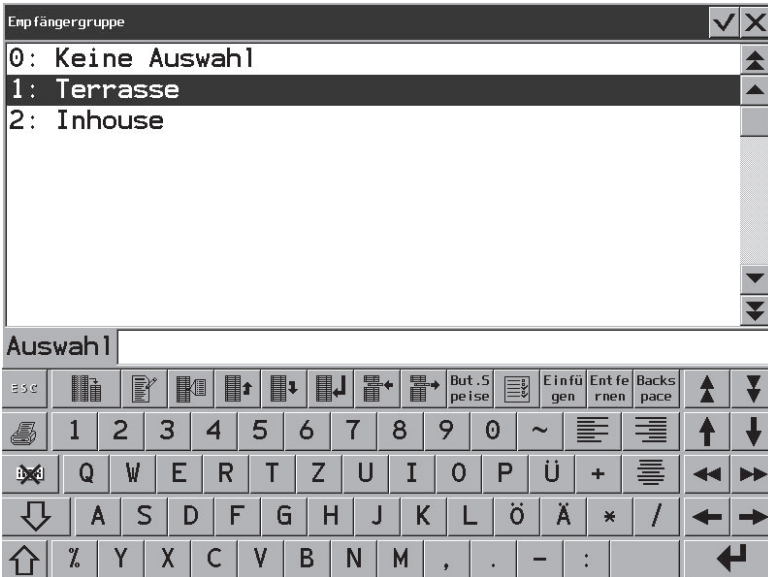
ServiceCall
DE

Wird am Kassensystem diese Taste betätigt, erscheint zunächst das Auswahlfenster mit den vorgefertigten Texten.





Nach Auswahl des zu versendenden Textes erscheint ein Auswahl-
fenster mit den Empfängern bzw. Empfängergruppen.



Die ausgewählten Empfänger bzw. Mitglieder der ausgewählten Empfängergruppe bekommen anschließend die Nachricht übermittelt.

Die Liste der versendbaren Nachrichtentypen wird sukzessiv erweitert, sodass zukünftig z. B. auch Fehlermeldungen übertragen oder Tastenfunktionen oder Makros ausgelöst werden können.

8.5 ServiceCall mit Vectron POS MobilePro

Die Vectron POS MobilePro ist die ideale Plattform, um die vorstehend dargestellten Funktionen effizient im Arbeitsalltag einzusetzen.

Alle ServiceCalls und Textnachrichten können vom zentralen Vectron POS System per WLAN an die jeweilige POS MobilePro gesendet werden.

Nimmt der Bediener der POS MobilePro den ServiceCall an, können ebenso damit verknüpfte Funktionen, z. B. Tisch öffnen, ausgeführt werden.

ServiceCalls und Textnachrichten können mit sog. Signalprofilen verbunden werden. In den Signalprofilen legen Sie fest, welches Signal beim Eingang eines Funkrufs ausgegeben werden soll. Da die POS MobilePro über drei verschiedene Signalgeber verfügt (LED, Ton und Vibration), können Sie die Dringlichkeit des Funkrufs mit verschiedenen Signalen anzeigen, die kombiniert werden können.

Auch die bereits erwähnten Eskalationsstufen lassen sich mit Signalprofilen kombinieren.

Bitten Sie Ihren Vectron Fachhändler, die Signalprofile und alle weiteren spezifischen Funktionen auf der POS MobilePro gemäß Ihren Anforderungen einzurichten.

9 Service und Wartung

Außer Batteriewechsel am Tischsender und Reinigung der Gehäuse dürfen die Komponenten von Vectron ServiceCall vom Benutzer nicht gewartet oder repariert werden. Überlassen Sie bitte alle weiteren Wartungs- und Reparaturarbeiten Ihrem Vectron Fachhändler.



Gefahr!

Lebensgefahr!

Unerlaubte Manipulationen am Netzteil Vectron PS20 können lebensgefährlich sein und führen stets zum Wegfall von Garantie- und Haftungsansprüchen.

9.1 Reinigung und Schutz der Gehäuse

Zur Reinigung der Gehäuse verwenden Sie bitte ein trockenes, fusselfreies Tuch. Bei starker Verschmutzung können Sie die Gehäuse auch vorsichtig mit einem feuchten Tuch abwischen, das mit einem milden Reinigungsmittel getränkt ist.



Achtung!

Beschädigungsgefahr!

Verwenden Sie keine benzin-, lösungsmittelhaltigen oder chemischen Reinigungsmittel!

Bei dauerhafter Verwendung von Tisch- und Minisendern im Freien empfehlen wir zum Schutz der Gehäuse die Behandlung mit wasserabweisendem Wachs.

9.2 Batteriewechsel

Einen Batteriewechsel können Sie nur am Tischsender TS10 durchführen. Hierfür benötigen Sie:

- Einen Kreuzschraubendreher, Größe PH 1,
- eine Lithium-Knopfzelle CR 2032.

Benutzungshinweis!



Berühren Sie die Pole der neuen Knopfzelle möglichst nicht mit bloßen Händen. Anhaftendes Fingerfett bildet einen Übergangswiderstand, wodurch sich Kapazität und Lebensdauer verringern können.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Batterie zu wechseln:

1. Auf der Unterseite des Tischsenders sehen Sie vier Kreuzschrauben. Entfernen Sie die Schrauben mit dem Kreuzschraubendreher. Achten Sie darauf, die transparenten Dichtungsringe nicht zu verlieren.



Abb. 8: Lösen der Schrauben

2. Nehmen Sie den grauen, runden Kunststoffdeckel ab. Achten Sie darauf, nicht die schwarze Schaumstoffdichtung vom Deckel zu entfernen.
3. Nehmen Sie den weißen Kunststoffring ab.
4. Die Batterie befindet sich auf einer grünen, runden Platine und wird von einer Metallklemme gehalten. Umfassen Sie die Klemme mit Daumen und Zeigefinger und drücken Sie die Batterie mit einem stumpfen, weichen, nichtmetallischen Hebel heraus.



Abb. 9: Entfernen der Batterie

5. Nehmen Sie die neue Batterie zur Hand und schieben Sie sie mit dem Pluspol oben unter die Metallklemme.



Abb. 10: Einsetzen der neuen Batterie

6. Setzen Sie den weißen Kunststoffring wieder auf.
7. Drehen Sie den Tischsender um und drehen Sie den silbergrauen Innenring soweit, dass sich das Symbol auf dem Taster und das Logo auf einer Flucht befinden (vgl. Abb. 1).
8. Setzen Sie den Kunststoffdeckel wieder ein und schrauben Sie ihn fest.

Der Tischsender TS10 ist jetzt wieder einsatzbereit.

Batteriewechsel am Minisender MS10

Einen Batteriewechsel am Minisender MS10 können Sie nicht selbst durchführen. Wenden Sie sich dazu an Ihren Vectron Fachhändler.

10 EU-Konformitätserklärung

Hersteller Vectron Systems AG
Willy-Brandt-Weg 41
D-48155 Münster

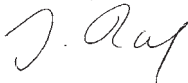
Gerätearten.....Funksender und -empfänger
Typenbezeichnung..... **Vectron ServiceCall MSI0, TSI0, RC10, RPI0**

Der Hersteller erklärt, dass die oben bezeichneten Produkte bei bestimmungsgemäßer Verwendung den grundlegenden Anforderungen gemäß Art. 3 der R&TTE-Richtlinie 1999/5/EG entsprechen.

Angewendete Normen:

1. Gesundheit (Art. 3.1.a R&TTE-Richtlinie)
 - EN 60950 (2001)
2. Sicherheit (Art. 3.1.a R&TTE-Richtlinie)
 - EN 60950 (2001)
3. Elektromagnetische Verträglichkeit (Art. 3.1.b R&TTE-Richtlinie)
 - ETS 301489-1 V1.4.1 (08/2002)
 - ETS 301489-3 V1.4.1 (08/2002)
4. Effiziente Nutzung des Frequenzspektrums (Art. 3.2 R&TTE-Richtlinie)
 - EN 300220-1 V1.3.1 (09/2002)
 - EN 300220-3 V1.1.1 (09/2002)

Münster, den 15.02.2007



Jens Reckendorf
Mitglied des Vorstands



Thomas Stümmler
Mitglied des Vorstands



Anhang

Wichtige Hinweise für den erstmaligen Einsatz

Mit dem Vectron ServiceCall System steht dem Gastronomen ein ideales Instrument zur Verfügung, um über die Optimierung der Servicequalität die Kundenzufriedenheit und somit auch die Kundenbindung zu steigern und den Umsatz pro Gast zu erhöhen. Durch die Integration des Vectron ServiceCall in das Vectron-Kassensystem - idealerweise auch in die mobilen Vectron-Kassensysteme - wurde eine technologisch perfekte Lösung erreicht.

Um auch bei der Integration des Vectron ServiceCall Systems in die Betriebsabläufe alle positiven Effekte von Anfang an maximal ausschöpfen zu können, sollten die folgenden Hinweise beachtet werden.

1. Instruktion der Gäste

Bei den Gästen könnte - trotz des Hinweistextes auf der Rückseite des Tischaufstellers - der Eindruck entstehen, dass für jede Ansprache der Servicekräfte nun der Rufknopf des ServiceCall genutzt werden soll, anstatt wie bisher gewohnt den Blickkontakt zu den Servicekräften zu suchen und z.B. per Handzeichen auf den Bestellwunsch aufmerksam zu machen.

Sollte dieser Fall in der Praxis eintreten, so wäre es sicher hilfreich, wenn die Servicekräfte bei der Aufnahme der Erstbestellung diejenigen Gäste, die das System noch nicht kennen, kurz darauf hinweisen, dass das System nur für den möglichen Fall gedacht ist, dass dem Gast die Wartezeit für den nächsten Kontakt mit der Servicekraft zu lang erscheint oder sein Bestellwunsch versehentlich übersehen wurde.

2. Instruktion der Servicekräfte

Um zu vermeiden, dass die Servicekräfte die Einführung des VectronServiceCall vielleicht als „Gängelung“ oder als indirekte Kritik an ihrer Leistung ansehen, empfiehlt es sich, neben einer kurzen Instruktion der Servicekräfte bezüglich der Erläuterung des Einsatzzwecks gegenüber den Gästen (siehe unter 1.) auch die positiven Aspekte für die Mitarbeiter herauszustellen:

Möglicher Tenor:

- Die Einführung des Systems ist nicht als Kritik an der bisherigen Leistung der Servicekräfte zu verstehen. Nach dem Motto „nobody is perfect“ kann es in der Hektik des täglichen Geschäfts dennoch einmal passieren, dass ein Bestellwunsch übersehen wird. Der Vectron ServiceCall nimmt den Servicekräften den Stress, dass so etwas passieren kann.
- Auch in Gastronomiebetrieben mit bereits sehr hoher Servicequalität schließt der Vectron ServiceCall die Lücke zu 100% Kundenzufriedenheit.
- Erfahrungsgemäß führt der Einsatz des Vectron ServiceCall zu höherer Servicequalität und größerer Kundenzufriedenheit und damit zu mehr Umsatz. Damit wird nicht nur der Arbeitsplatz noch sicherer - Servicekräfte, die am Umsatz beteiligt sind, werden auch noch mehr verdienen
- Auch das Trinkgeldaufkommen steigt erfahrungsgemäß an.



Änderungsdokumentation

Datum**Änderungen**

15.02.2007

Ersterstellung und Veröffentlichung.

