VECTRON

***Service**Call*

Manual de usuario

VECTRON SYSTEMS

Su distribuidor técnico de Vectron

Sello

Actualizado a: 15.02.2007

© 2007 by Vectron Systems AG

Reservado el derecho de error y modificación técnica

Fabricante

Vectron Systems AG
Willy-Brandt-Weg 41
D-48155 Münster
www.vectron.de

Vectron
Leading in POS Technology

Índice

1 Introducción ... 9
2 Normas de seguridad ... 11
3 Instrucciones de uso ... 12
4 Desecho ... 13

5 Vectron ServiceCall ... 15
5.1 Paquete de distribución ... 15
5.2 Componentes y montaje ... 16
5.2.1 Emisor de mesa TS10 ... 16
5.2.2 Miniemisor MS10 ... 19
5.2.3 Receptor RC10 ... 21
5.2.4 Repetidor RP10 ... 22
5.2.5 Fuente de alimentación PS20 ... 23
5.3 Diseño del sistema y funcionamiento ... 24
5.4 Datos técnicos ... 26
5.4.1 Receptor RC10 ... 26
5.4.2 Emisor de mesa TS10 y miniemisor MS10 ... 28
5.4.3 Repetidor RP10 ... 31

6 Instalación ... 32

7 Puesta en marcha ... 33

8 Manejo ... 35
8.1 Manejo de los emisores ... 35
8.2 Señales del receptor ... 36
8.3 ServiceCall ... 36
8.3.1 Plano de mesas ... 38
8.3.2 Niveles de escalada ... 38
8.4 Mensajes ... 39
8.5 ServiceCall con Vectron POS MobilePro ... 41

9 Servicio y mantenimiento ... 43
9.1 Limpieza y protección de la carcasa ... 43
9.2 Cambio de la pila ... 44

10 Declaración de Conformidad CE 47

Anexo 48
Importantes instrucciones sobre la primera utilización.. 48
Historial de modificaciones 50

1 Introducción

Le agradecemos que se haya decidido por el producto Vectron ServiceCall. Ha adquirido así un innovador sistema que aliviará mucho su trabajo diario y el de sus empleados.

Vectron ServiceCall ha sido diseñado para manejar de modo más eficiente las operaciones en el sector gastronómico y aumentar la satisfacción del cliente.

El sistema puede instalarse con unas pocas operaciones y ponerse inmediatamente en marcha.

Vectron ServiceCall prácticamente no requiere destrezas y conocimientos técnicos, antes bien se distingue por su manejo intuitivo y sencillo.

El apartado 5 le ofrece una visión general de los componentes y del funcionamiento del sistema.

El apartado 6 contiene valiosas instrucciones sobre la instalación de los componentes.

En el apartado 7 le mostramos la puesta en marcha del sistema.

En el apartado 8 podrá ver cómo se maneja el Vectron ServiceCall.

Luego viene una información sobre asistencia y mantenimiento.

No olvide tener en cuenta las normas de uso y de seguridad en las siguientes páginas.

Este manual no contiene información alguna sobre la necesaria programación de los sistemas de terminales Vectron POS para el funcionamiento del Vectron ServiceCall. Dicha operación requiere profundos conocimientos técnicos. Tal tarea compete, por tanto, a su distribuidor técnico cualificado de Vectron.

Para cualquier otra cuestión, diríjase al distribuidor técnico de Vectron al que le haya comprado este sistema. Le atenderá gustosamente.

Vectron Systems AG

2 Normas de seguridad

Cuando haga funcionar el Vectron ServiceCall no olvide respetar las siguientes normas de seguridad.

- La seguridad y salud de las personas y la seguridad de animales y objetos queda libre de riesgo sólo con el debido manejo y mantenimiento y el adecuado funcionamiento conforme a las instrucciones de uso.

- Un manejo y mantenimiento indebidos o un funcionamiento incorrecto pueden provocar riesgos para las personas y las cosas.

- El mantenimiento y conservación del Vectron ServiceCall debe realizarlos únicamente personal técnico cualificado y certificado por el fabricante.

- El Vectron ServiceCall se ha fabricado con el máximo cuidado y según las reglas técnicas reconocidas. No obstante, no podemos garantizar que los componentes y piezas entregados o su documentación quedasen libres de fallos y que en tal estado permanezcan.

- El fabricante no asume ninguna responsabilidad en caso de manejo o mantenimiento improcedente o funcionamiento indebido del Vectron ServiceCall.

3 Instrucciones de uso

No olvide respetar las siguientes instrucciones de uso:

- Haga funcionar los aparatos sólo con los accesorios que con ellos se suministran.
- En las aberturas de los aparatos no introduzca objetos que no correspondan al uso especificado.
- Conecte la fuente de alimentación Vectron PS20 sólo mediante una base de enchufe protegida con una perfecta puesta a tierra a la toma eléctrica.
- No exponga los aparatos a intenso calor y procúreles la debida refrigeración.
- Proteja los aparatos contra el polvo y la humedad.
- Proteja los aparatos contra la sobretensión.
- Limpie siempre con un paño ligeramente húmedo y un agente de limpieza suave.
- Conserve el material de embalaje para un posible envío.

En caso de asistencia técnica, diríjase a su distribuidor especializado de Vectron. Envíe los aparatos únicamente en el embalaje original para su reparación. El fabricante no admitirá los daños, directos o indirectos, ocasionados por un indebido embalaje en el envío para reparación.

4 Desecho

El fabricante reconoce el deber por su parte de aceptar la devolución de aquellos aparatos eléctricos y electrónicos viejos usados comercialmente de acuerdo con el artículo 9 de la Directiva 2002/96/CE (Ley de Aparatos Eléctricos), modificada posteriormente por la Directiva 2003/108/CE. Según esto:

- El fabricante aceptará la devolución de los aparatos eléctricos o electrónicos viejos fabricados por él o por encargo suyo, y los canalizará hacia su correcta e inocua reutilización o desecho.

- El deber legal de retirada de productos se aplica a aquellos aparatos puestos en circulación después del 13 de agosto de 2005. En divergencia con lo anterior, el fabricante amplía su deber de retirar los productos a todos aquellos aparatos puestos en circulación desde el 01 de enero de 2004.

- Devuelva los aparatos eléctricos y electrónicos viejos que ya no use o no sean reutilizables, además de sus accesorios y periféricos, a su distribuidor técnico de Vectron para su posterior tratamiento. O remítalos franco a domicilio con la nota “Desecho de aparatos viejos“ directamente al fabricante.

N° reg. WEEE ES 91733199

5 Vectron ServiceCall

El Vectron ServiceCall es un innovador sistema, de gran fiabilidad y sencillo manejo, para avisar a los camareros. Sirve principalmente para informar a los camareros, sin demora y mediante radioaviso, de que un cliente espera a ser servido o en la cocina un pedido aguarda a ser recogido.

Mediante teclado puede transmitirse, además, información textual o de estado, p. ej., a un sistema de cajas o a un camarero.

El Vectron ServiceCall puede ampliarse muy fácilmente. Pueden conectarse así, sin costes de instalación, hasta 1.000 radioemisores, y ampliarse considerablemente el alcance de radiotransmisión mediante aparatos extra.

El Vectron ServiceCall es el complemento ideal para el Vectron POS MobilePro. Los radioavisos pueden transmitirse al camarero responsable en cuestión, sea cual sea su emplazamiento.

5.1 Paquete de distribución

El Vectron ServiceCall se halla disponible con diferentes variedades de equipamiento. Cuando reciba su envío, compruebe que el estado de éste corresponde con el encargo hecho. Si no es así, diríjase a su distribuidor especializado de Vectron.

Su distribuidor técnico le entregará el sistema y se lo instalará en su local. No necesitará nada más para ponerse inmediatamente a trabajar.

5.2 Componentes y montaje

Forman parte del producto Vectron ServiceCall el receptor RC10 con fuente de alimentación PS20, el emisor MS10 (miniemisor) y TS10 (emisor de mesa) y, de modo complementario, el repetidor RP10 con fuente de alimentación PS20.

5.2.1 Emisor de mesa TS10

El emisor de mesa TS10 es un radioemisor de montaje libre que no precisa ninguna clase de instalación y que puede combinarse, si es necesario, con un soporte publicitario transparente de fibra acrílica.

La carcasa consta de tres cuerpos con un botón de radioaviso central y un LED que indica ópticamente el radioaviso.

La alimentación eléctrica se realiza mediante una pila de botón integrada de litio, la cual permite al menos 50.000 radioavisos. Los necesarios componentes electrónicos van integrados igualmente en la carcasa.

El TS10 cuenta con protección contra el polvo y el agua, por lo que puede usarse también en exteriores. Tenga en cuenta, a este respecto, las instrucciones del apartado 9.1.

El alcance de radiotransmisión es, al aire libre, de unos 150 metros, y en espacios cerrados, de unos 50 metros, siempre según las condiciones del entorno (v. apartado 6).

El TS10 posee en su parte inferior una pegatina de velcro que permite sujetarlo a un soporte publicitario. En ese soporte publicitario puede Ud. colocar sus propias hojas informativas u otras ya elaboradas para realzar la atención y la aceptación concedida al Vectron ServiceCall.

Fig. 1: Emisor de mesa TS10

Fig. 2: Emisor de mesa TS10 con soporte publicitario

5.2.2 Miniemisor MS10

El miniemisor MS10 realiza las mismas funciones que el emisor de mesa TS10, pero, por su formato reducido, está diseñado para un montaje fijo.
Buenos lugares de montaje podrían ser, p. ej., mesas de cervecerías al aire libre o reposabrazos de tumbonas y butacas de cine.

Fig. 3: Miniemisor MS10

Guía de montaje

Para el montaje del miniemisor MS10 Ud. necesita:

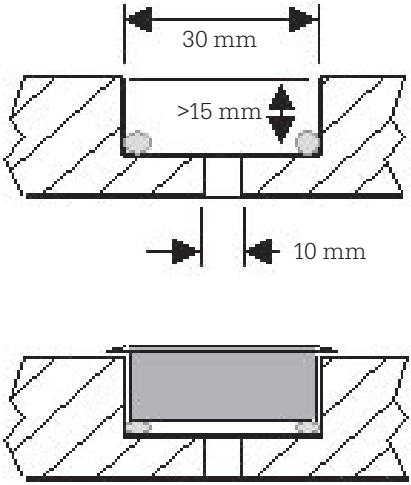
- Una broca de 30 mm de diámetro,
- una broca de 10 mm de diámetro,
- silicona

1. Con la broca grande haga un agujero ciego de al menos 15 mm de fondo.

2. Quite las rebabas del canto.

3. Con la broca pequeña, haga un agujero pasante y centrado en el orificio perforado grande. Así luego podrá sacarse desde debajo del orificio perforado grande el miniemisor una vez colocado.

4. Aplique en algunos puntos del orificio perforado grande algunas gotas de silicona (v. puntos grises del dibujo).



5. Coloque por arriba el miniemisor en el orificio perforado.

5.2.3 Receptor RC10

El receptor RC10 recibe los radioavisos lanzados por los emisores y los retransmite al sistema estacionario Vectron POS, al que está conectado.

La conexión se hace mediante una interfaz serie directamente al sistema de cajas; no es preciso ningún adaptador.

El receptor básicamente está diseñado para empleo en interiores. En caso de empleo en exteriores, recomendamos usar una carcasa especial estanca al agua. Infórmese en el comercio especializado.

Para la alimentación eléctrica se emplea una fuente de alimentación PS20 (v. apartado 5.2.5).

Fig. 4: Receptor RC10

5.2.4 Repetidor RP10

El repetidor RP10 sirve para reforzar la señal de radioaviso. Es preciso hacer esto si el alcance de la radiotransmisión del emisor no es suficiente, o aquélla encuentra obstáculos para llegar al receptor.

Ud. puede hacer funcionar hasta cuatro repetidores consecutivos para cubrir también espacios muy grandes o espacios múltiples adyacentes.

Cada repetidor debe ajustarse mediante interruptor giratorio interno a la distancia que le separa del receptor. Consulte para ello con su distribuidor técnico de Vectron.
Por lo demás, el repetidor sólo requiere el suministro eléctrico que le proporciona la fuente de alimentación PS20, también provista (v. apartado 5.2.5).

El repetidor está diseñado básicamente para empleo en interiores. En caso de empleo en exteriores, recomendamos usar una carcasa especial estanca al agua. Infórmese en el comercio especializado.

Fig. 5: Repetidor RP10

5.2.5 Fuente de alimentación PS20

El suministro eléctrico del receptor RC10 y del repetidor RP10 se realiza mediante la fuente de alimentación PS20.

Fig. 6: Fuente de alimentación PS20

Atención!

¡Riesgo de deterioro!

Para el suministro eléctrico del receptor RC10 y del repetidor RP10 debe emplearse únicamente la fuente de alimentación PS20 provista.

El empleo de otras fuentes de alimentación puede dañar o estropear dichos aparatos.

5.3 Diseño del sistema y funcionamiento

El Vectron ServiceCall es un sistema de radioaviso para camareros. De fácil manejo, puede integrarse rápida y fácilmente en un entorno de sistemas Vectron POS ya disponible.

El Vectron ServiceCall consta al menos de un receptor RC10 y de uno o más miniemisores MS10 o emisores de mesa TS10. Para su funcionamiento se requiere al menos un sistema estacionario Vectron POS con el software Vectron POS 4.2.2.1 o superior.

El receptor RC10 se conecta a una interfaz serie del sistema estacionario POS y se enchufa con la fuente de alimentación PS20 a la toma eléctrica.

Los emisores MS10 o TS10 pueden instalarse o montarse como se quiera. Para su suministro eléctrico incorporan una pila de botón de litio que permite al menos 50.000 radioavisos.

El radioaviso se manda pulsando el botón central, lo recibe el receptor RC10 y éste lo retransmite al sistema estacionario de cajas.

Para su identificación cada emisor cuenta con un número de identificación único e individual.

El sistema de cajas identifica el radioaviso y realiza la operación programada. Puede tratarse, p. ej., de mostrar o retransmitir un mensaje, o de abrir una mesa mediante confirmación.

Al radioaviso recibido contesta el receptor con una breve radioseñal para que el emisor sepa que su radioaviso ha sido recibido. Si la señal de confirmación no se produce, el emisor intenta dos veces más llegar al receptor a través de radioaviso.

Emisor y receptor usan el rango de frecuencia de los 869 MHz.

Si el receptor del sistema Vectron POS conectado no está disponible, p. ej., por un corte de corriente, el sistema de cajas muestra el mensaje de fallo “Recept. ServiceCall no conect.“.

Hay varios perfiles de señalización o niveles de escalada. Con éstos puede señalizarse la prioridad de los radioavisos recibidos. En particular, al usar el Vectron POS MobilePro, pueden configurarse de modo individual sus señalizadores (LED, altavoz, motor vibratorio).

Receptores de los radioavisos pueden ser tanto sistemas de terminales como camareros; también admite grupos de receptores.

Los avisos para camarero pueden mostrarse también en los planos de mesas.

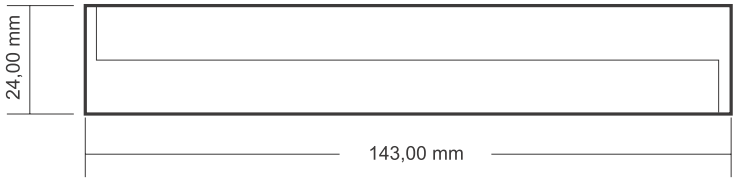
Pero con el Vectron ServiceCall no sólo pueden enviarse avisos para camarero, sino también mensajes de texto. En un futuro podrán transmitirse también mensajes de fallo y activarse funciones de tecla y macros.

5.4 Datos técnicos

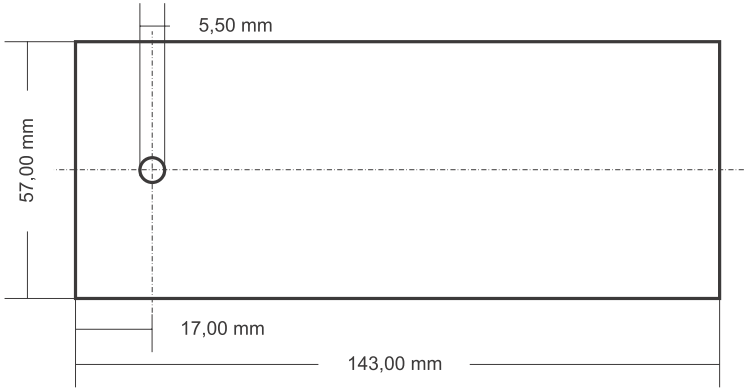
5.4.1 Receptor RC10

- Componentes: unidad de antena con cable serie conectado (RS232) y clavija RJ-45; fuente de alimentación PS20 (230 Vac/24 Vdc), suministro eléctrico por cable serie.
- Conexión serie en sistemas estacionarios Vectron POS o Vectron POS PC (con adaptador).
- Rango de frecuencia: 869 MHz
- Sujeción mural
- En principio, apto sólo para empleo en interiores.
  En caso de empleo en exteriores, recomendamos usar una carcasa especial estanca al agua. Infórmese en el comercio especializado.
- Longitud de cable: aprox. 4,5 m
- Medidas: v. dibujos.
- Peso: aprox. 100/180 g (sin/con cable).
- Color: gris claro (RAL 7035).

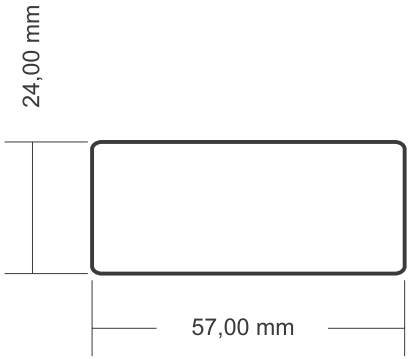
Medidas



Vista lateral



Vista de abajo



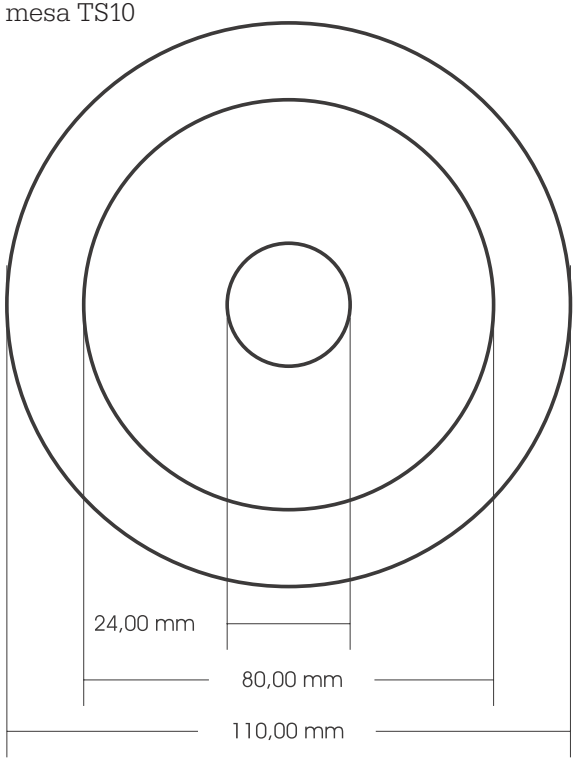
Vista delantera

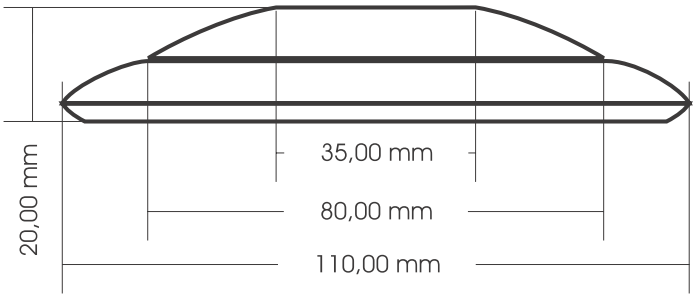
5.4.2 Emisor de mesa TS10 y miniemisor MS10

- Sin cables, sin instalación.
- Aceptación de aviso y repetición automática de radioaviso.
- Botón de aviso montado en el centro, en rojo (RAL 3020), con símbolo de servicio y LED.
- Emisor UHF; rango de frecuencia 869 MHz.
- Potencia de transmisión: aprox. 6 mW de potencia efectiva irradiada (ERP).
- Alcance: hasta 150 m en exteriores.
- Suministro eléctrico: batería recambiable de litio de 3 V, CR2032 para 50.000 radioavisos como mín.
- Estanco al polvo y protegido contra salpicaduras de agua (IP64).
- Rango de temperatura: -10 ... +50° C
- Soporte publicitario transparente de fibra acrílica (combinable con TS10):
  - De doble pared, 2 x 2 mm
  - Sujeción del TS10 con pegatina de velcro, 40 mm
  - Medidas: altura 150 mm, anchura 100 mm
  - Peso: 94 g.
- Colores del TS10
  - Anillo interior: gris plata (RAL 9022)
  - Anillo exterior: blanco (RAL 9010)
- Colores del MS10:
  - Carcasa: gris plata (RAL 9022)

Medidas - Emisor de mesa TS10

Vista desde arriba

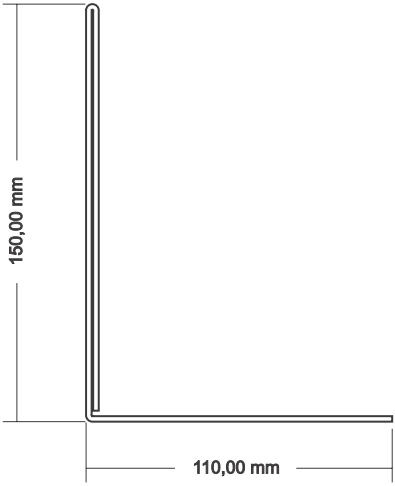




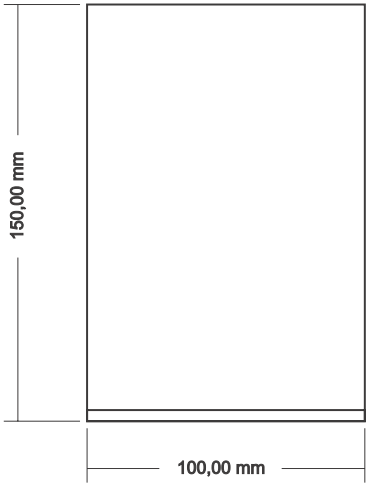
Vista lateral

Peso: aprox. 83 g (incl. pila)

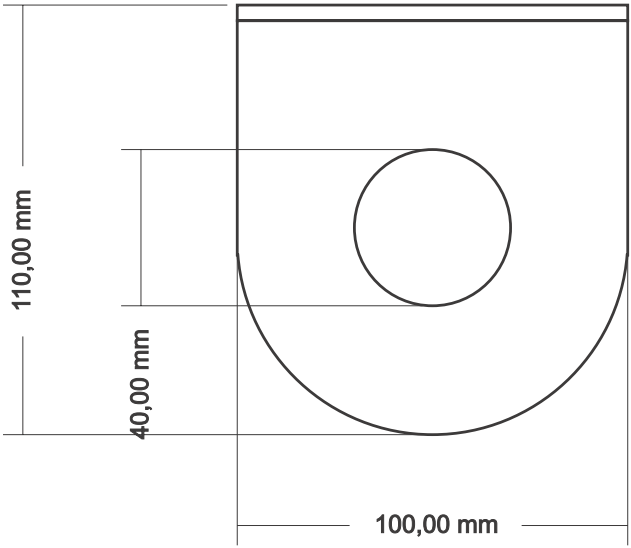
Medidas - Soporte publicitario



Vista lateral

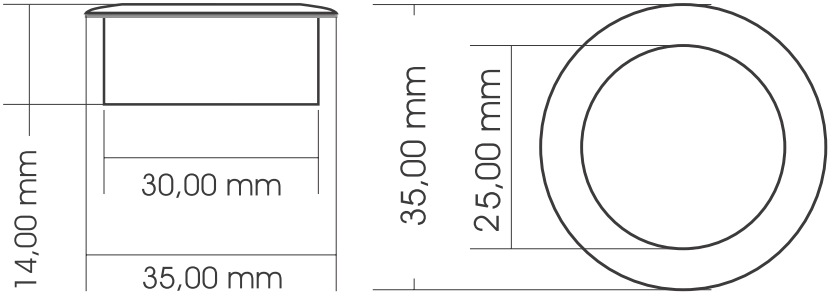


Vista delantera



Vista desde arriba

Medidas - Miniemisor MS10



Vista lateral

Vista desde arriba

Peso: aprox. 9 g (incl. pila)

5.4.3 Repetidor RP10

- Componentes: unidad de antena con fuente de aliment. PS20.
- Rango de frecuencia: 869 MHz.
- Sujeción mural
- En principio, apto sólo para empleo en interiores (v. RC10).
- Longitud de cable: aprox. 3 m
- Medidas: v. receptor RC10.
- Color: gris claro (RAL 7035).
- Peso: aprox. 140 g (con cable).

6 Instalación

El Vectron ServiceCall requiere de una permanente radiocobertura sin interferencias. Por tal motivo, en la ubicación de emisores y receptores deben tenerse en cuenta algunos puntos que ahorrarán molestias en el consiguiente trabajo con el sistema.

- **Instalación conforme con las circunstancias espaciales**
  La instalación de emisores y receptores depende ante todo de las circunstancias espaciales. Un principio fundamental es éste: el receptor debe instalarse siempre lo más central y elevado posible (a 2 m como mínimo). Asimismo, entre emisores y receptores debe existir siempre un perfecto contacto visual.

- **Comprobación de la instalación**
  Antes de la puesta en marcha es aconsejable probar el Vectron ServiceCall en condiciones reales. Para ello las dependencias deben estar completamente llenas y colocados cuantos objetos puedan perturbar la radiotransmisión (columnas, plantas, paredes de separación, etc.).

- **Ampliación del alcance de la radiotransmisión**
  Si no puede lograrse la necesaria radiocobertura o si desea Ud. incluir otras dependencias, deberá considerar el empleo de un repetidor. Éste refuerza las radioseñales enviadas y tan sólo requiere de una conexión eléctrica.
  Los repetidores, como los receptores, deben montarse a la mayor altura posible.

Solicite la asistencia de su distribuidor técnico de Vectron en la instalación del Vectron ServiceCall.

7 Puesta en marcha

En este apartado podrá conocer cómo poner en marcha el Vectron ServiceCall por primera vez.

Nota

Su distribuidor técnico de Vectron habrá ya adoptado básicamente todas las medidas necesarias para que Ud. pueda disponer de inmediato de su Vectron ServiceCall. Solicite su asistencia en la primera puesta en marcha.

Lleve a cabo, en particular, los siguientes puntos con su distribuidor técnico:

1. Verifique el debido estado, acorde con el encargo, de su pedido.

2. El Vectron ServiceCall siempre requiere al menos de un sistema estacionario Vectron POS o Vectron POS PC. Así pues, el Vectron ServiceCall desarrolla toda su potencia cuando se integra con el Vectron POS MobilePro en una red de cajas.

3. Cuando se conecta a un sistema de cajas, el Vectron ServiceCall requiere del software Vectron POS 4.2.2.1 o superior. Asegúrese de tener instalada como mínimo esta versión. Compruebe, además, que en todos los sistemas de terminales de la red está instalada la misma versión del software Vectron POS.

Proceda del siguiente modo para conectar y poner en marcha el Vectron ServiceCall:

1. Distribuya los emisores de mesa y miniemisores por su local. En el apartado 5.2.2 encontrará una guía de montaje para los miniemisores.

2. Monte el receptor a una altura mín. de 2 m en una pared, cerca del sistema de cajas al que debe estar conectado.

3. Inserte la clavija serie del receptor en una interfaz serie libre en la parte inferior del sistema de cajas.
   En esta operación tenga en cuenta que debe tratarse de la misma interfaz registrada en la programación del sistema de cajas como conexión para el ServiceCall. Infórmese para ello, si es preciso, en su distribuidor técnico de Vectron.

4. En el cable serie del receptor se encuentra un conector negro para conectar la fuente de alimentación PS20. Conecte ahí la fuente de alimentación.
   Para aliviar la tracción, debe atar o fijar el cable serie y el cable de la fuente de alimentación con una brida o abrazadera para cables.

Fig. 7: Mordaza antitracción

5. Conecte la fuente de alimentación PS20 a la red eléctrica.

6. **Caso especial: el repetidor RP10**
   Si desea o debe emplear repetidores, tenga en cuenta, el apartado 5.2.4.

7. Encienda su sistema de cajas.

8 Manejo

En este apartado obtendrá Ud. un cuadro general del paquete de funciones de su Vectron ServiceCall y una introducción a las operaciones básicas de manejo. Por lo general, su distribuidor técnico de Vectron ya habrá programado el sistema según sus necesidades. De ahí que algunas operaciones de manejo de su sistema puedan presentar un aspecto completamente distinto al descrito en este apartado. Pregunte en tal caso a su distribuidor técnico de Vectron; éste le explicará también el uso de las funciones especialmente configuradas para Ud.

8.1 Manejo de los emisores

Se activa un radioaviso pulsando el botón rojo en el centro del emisor.

- **Señal LED de recepción del radioaviso**
  Al accionar el botón, el LED se ilumina brevemente una vez. El emisor indica así la emisión de un radioaviso.
  Acto seguido, el LED se ilumina una vez por un tiempo prolongado; esta señal sirve para confirmar que el radioaviso ha llegado al receptor.

- **Señal LED de pérdida del radioaviso**
  Si no hay disponible ningún receptor, el LED parpadea hasta tres veces brevemente. Esto indica que el emisor ha enviado hasta tres radioavisos. Si tampoco el tercer radioaviso es confirmado por un receptor, el emisor cesa de emitir radioavisos hasta que se pulsa de nuevo el botón.

8.2 Señales del receptor

El receptor no cuenta con señales para comunicar, p. ej., su disponibilidad operativa o mensajes de fallo.

No obstante, el sistema de cajas comprueba una vez cada minuto si hay disponible algún receptor. Si no es así, aparece entonces el mensaje de fallo “Recept. ServiceCall no conect.“. En tal caso, o la alimentación eléctrica del receptor se ha interrumpido o el receptor no está debidamente conectado al sistema de cajas o presenta algún defecto.

Solución:

1. Compruebe la alimentación eléctrica y, si procede, vuelva a conectar el receptor a la toma eléctrica.
2. Compruebe la conexión entre el receptor y el sistema de cajas y, si procede, restáurela (v. apartado 7, “Puesta en marcha“).
3. Cambie el receptor.

8.3 ServiceCall

Supongamos que Ud. usa en su local un Vectron POS ColorTouch y un emisor por mesa. Otro emisor se encuentra en la cocina. Su sistema está programado de modo que los radioavisos se muestran en una ventana de estado, tal vez con el número de mesa.

Las ventanas de estado pueden programarse de tal modo que con el contacto se abra el mensaje mostrado o se acepte éste.

En el primer caso aparece una ventana aparte que ofrece otras funciones.

Aceptar:
El mensaje se acepta y se ejecuta la función correspondiente, p. ej., abrir una mesa. A continuación, se cierra la ventana y el mensaje, según la programación, se almacena o se borra.

Más tarde:
La ventana se cierra, pero el mensaje no se borra.

Reenviar:
Aparece una ventana de selección con receptores a los que puede reenviarse el mensaje. La selección depende de los receptores del mensaje en ese momento, ya que el tipo de receptor no puede modificarse ni mezclarse.

Exclusivo, más tarde:
El ServiceCall se borra para todos los receptores en ese momento. El nuevo receptor es exclusivamente el camarero que ha reservado el mensaje. A continuación, el mensaje transcurre tal y como antes se ha descrito en “Más tarde“.

Rechazar:
El mensaje del ServiceCall se borra para el actual receptor o el actual sistema Vectron POS. Si el último receptor de mensaje se borra sin editar la ServiceCall, la ServiceCall se pierde.

8.3.1 Plano de mesas

Con la debida programación, las ServiceCalls pueden mostrarse también en el plano de mesas. Las mesas desde las que se envió el ServiceCall parpadean.

Tocando la mesa que parpadea Ud. abre ésta y el mensaje se almacena o se borra según la programación.

8.3.2 Niveles de escalada

Ud. puede establecer diferentes medidas de ejecución automática si una ServiceCall no reacciona o no lo hace a tiempo. A este respecto, Ud. puede definir hasta cinco niveles, conocidos como niveles de escalada.

Los niveles de escalada se alcanzan consecutivamente con el transcurso del tiempo, con lo que para cada nivel pueden indicarse diferentes intervalos. Los niveles de escalada no pueden saltarse.

Como modos de escalada pueden seleccionarse “Rechazar“, “Reenviar“ y “Modificar ejecución“. En el modo “Reenviar“ puede Ud. seleccionar entre los tipos de receptor, p. ej., sistemas individuales o agrupados de cajas, o camareros o secciones de mesas. Según el tipo de receptor, podrá indicar camareros, sistemas de terminales o grupos de receptores concretos.

Así, para cada camarero, p. ej., puede establecer un adjunto, o para un sistema de cajas, una caja de derivación.

8.4 Mensajes

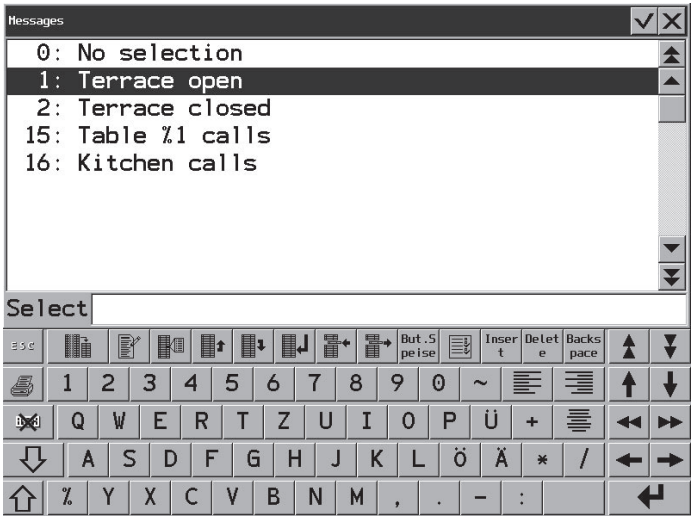
Como ya se ha dicho, con el Vectron ServiceCall no sólo pueden enviarse llamadas para camareros, sino también otra clase de mensajes.

Por el momento, no obstante, sólo pueden enviarse textos preelaborados, aunque, como ocurre con las ServiceCalls, pueden enviarse a receptores concretos (camareros o sistemas de terminales) o grupos de receptores.

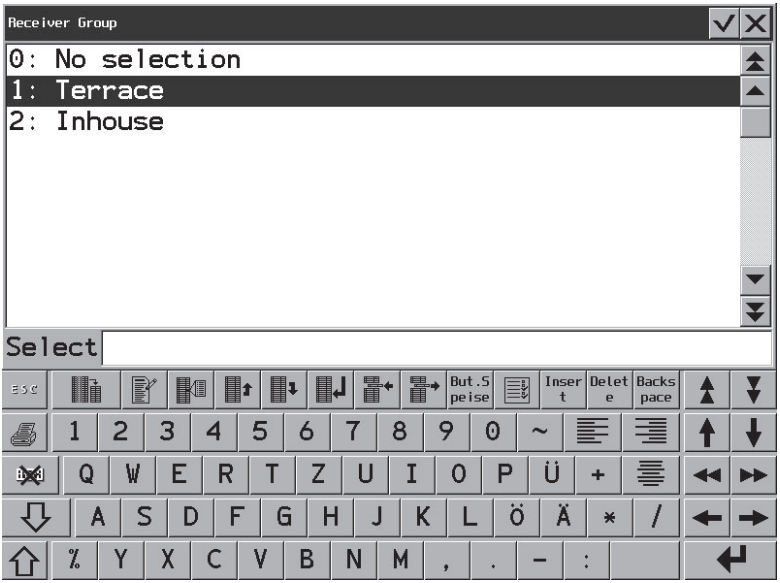
Algunos ejemplos de aplicación podrían ser éstos: que desee informar a su personal de que el bufé se ha abierto, de que han llegado los invitados a una boda o de que la zona exterior se ha abierto o se ha cerrado.

Para enviar estos mensajes de texto puede crearse una función de tecla en el sistema de cajas.

Si en el sistema de cajas se acciona dicha tecla, lo primero que aparece es la ventana de selección con los textos preelaborados.



Después de seleccionar el texto a enviar, aparece una ventana de selección con los receptores o grupos de receptores.



Los receptores seleccionados o los miembros del grupo de receptores seleccionados recibirán acto seguido del mensaje transmitido.

La lista de los tipos de mensaje enviables se ampliará sucesivamente, de modo que en un futuro podrán enviarse también mensajes de fallo, o activarse funciones de tecla o macros.

8.5 ServiceCall con Vectron POS MobilePro

El Vectron POS MobilePro es la plataforma ideal para emplear de un modo eficaz en la jornada de trabajo las funciones ya vistas.

Todas las ServiceCalls y mensajes de texto pueden enviarse desde el sistema Vectron POS central por WLAN a los respectivos POS MobilePro.

Si el operador del POS MobilePro acepta la ServiceCall, pueden también ejecutarse las funciones correspondientes, p. ej., abrir una mesa.

Las ServiceCalls y los mensajes de texto pueden asociarse a los llamados perfiles de señalización. En los perfiles de señalización Ud. establece qué señal debe emitirse cuando entre un radioaviso. Puesto que el POS MobilePro cuenta con diversos señalizadores (LED, sonido y vibración), Ud. puede mostrar la prioridad del radioaviso con diferentes señales que pueden combinarse.

También pueden combinarse con perfiles de señalización los ya mencionados niveles de escalada.

Pídale a su distribuidor técnico de Vectron que en el POS MobilePro configure los perfiles de señalización y cualquier otra función específica según sus necesidades.

9 Servicio y mantenimiento

Salvo el cambio de la pila en el emisor de mesa y la limpieza de la carcasa, el usuario no debe realizar ningún mantenimiento o reparación de los componentes del Vectron ServiceCall. Encargue cualquier otro trabajo de mantenimiento o reparación a su distribuidor técnico de Vectron.

¡Peligro!

¡Riesgo mortal!

Las manipulaciones no autorizadas de la fuente de alimentación Vectron PS20 pueden suponer un riesgo para la vida y ocasionan siempre la pérdida de los derechos de garantía y de responsabilidad.

9.1 Limpieza y protección de la carcasa

Para la limpieza de la carcasa, use un paño seco y libre de pelusa. En caso de intensa suciedad, puede Ud. también fregar cuidadosamente la carcasa con un paño húmedo empapado en un agente de limpieza suave.

Atención!

¡Riesgo de deterioro!

¡No use agentes de limpieza que contengan gasolina, disolventes o productos químicos!

Si los emisores de mesa y miniemisores se emplean constantemente al aire libre, recomendamos el tratamiento con cera hidrófoba como medida de protección de las carcasas.

9.2 Cambio de la pila

Ud. debe realizar el cambio de la pila sólo en el emisor de mesa TS10. Para ello necesita Ud.:

- Un destornillador de estrella, tamaño PH 1,
- una pila de botón de litio CR 2032.

¡Instrucción sobre uso!

Evite en lo posible tocar con las manos desnudas los polos de la nueva pila de botón. La grasa adherida a los dedos genera una resistencia de paso que puede reducir la capacidad y vida útil de ésta.

Para cambiar la pila proceda así:

1. En la parte inferior del emisor de mesa verá cuatro tornillos de estrella. Retírelos con el destornillador de estrella. Procure no perder las juntas anulares transparentes.

Fig. 8: Aflojado de los tornillos

2. Retire la tapa de plástico gris y redonda. Procure no quitar la junta negra de espuma de la tapa.

3. Retire el anillo blanco de plástico.

4. La pila se encuentra sobre una pletina verde y redonda, sujeta por una clema metálica. Con el pulgar e índice, agarre dicha clema y saque empujando la pila con una palanquita roma, suave y no metálica.

Fig. 9: Retirada de la pila

5. Coja con la mano la nueva pila y deslícela con el polo positivo hacia arriba, por debajo de la clema metálica.

Fig. 10: Colocación de la nueva pila

6. Vuelva a colocar el anillo blanco de plástico.

7. Gire el emisor de mesa y el anillo interior de color gris plata hasta que el símbolo sobre el botón y el logo queden alineados (cf. Fig. 1).

8. Vuelva a colocar la tapa de plástico y atorníllela.

El emisor de mesa TS10 está ya listo otra vez para funcionar.

Cambio de la pila del miniemisor MS10

Ud. no puede por su cuenta cambiar la pila del miniemisor MS10. Consulte para ello con su distribuidor técnico de Vectron.

10 Declaración de Conformidad CE

Fabricante ..... Vectron Systems AG
Willy-Brandt-Weg 41
D-48155 Münster

Tipos de aparato ..... Radioemisor y radioreceptor
Tipificación ..... **Vectron ServiceCall MS10, TS10, RC10, RP10**

El fabricante declara que los productos arriba relacionados cumplen, con el debido empleo, las condiciones fundamentales del Art. 3 de la Directiva R&TTE, de 1999/5/CE.

Normas aplicables:

1. Salud (Art. 3.1.a Directiva R&TTE)
   - EN 60950 (2001)

2. Seguridad (Art. 3.1.a Directiva R&TTE)
   - EN 60950 (2001)

3. Compatibilidad electromagnética (Art. 3.1.b Directiva R&TTE)
   - ETS 301489-1 V1.4.1 (08/2002)
   - ETS 301489-3 V1.4.1 (08/2002)

4. Uso eficiente del espectro de frecuencias (Art. 3.2 Directiva R&TTE)
   - EN 300220-1 V1.3.1 (09/2002)
   - EN 300220-3 V1.1.1 (09/2002)

Münster, a 15.02.2007.

Jens Reckendorf	Thomas Stümmler
Vocal	Vocal

Anexo

Importantes instrucciones sobre la primera utilización

Gracias a una optimización de la calidad del servicio, con el sistema Vectron ServiceCall los especialistas en gastronomía cuentan con un instrumento ideal para aumentar la satisfacción de los clientes y con ello su fidelidad, al mismo tiempo que aumenta el volumen de facturación por cliente. Con la integración del Vectron ServiceCall en el sistema de cajas de Vectron –de forma ideal también en los sistemas móviles de cajas de Vectron– se obtiene una solución tecnológica perfecta.

Para poder aprovechar al máximo desde un inicio todos los beneficios, incluso con la integración del sistema Vectron ServiceCall en los procesos de producción, deben tenerse en cuenta las siguientes instrucciones.

1. Instrucción de los clientes

A pesar del texto de aviso en la parte posterior del expositor de mesa, los clientes pueden sacar la impresión de que sólo deben usar el botón de llamada del ServiceCall para dirigirse al personal del local, en lugar de buscar el habitual contacto visual con éste o, p. ej., llamar su atención con un gesto de la mano para solicitar el servicio.

Si ocurre esto, sería a buen seguro útil que el personal del local, cuando acuda a atender por primera vez a aquellos clientes aún no familiarizados con el sistema, les adviertan brevemente de que el sistema está pensado sólo para aquellos posibles casos en los que el cliente crea estar esperando demasiado a contactar con el personal de servicio o que nadie ha advertido que desea ser servido.

2. Instrucción del personal de servicio

Para evitar que el personal de servicio vea la introducción del Vectron ServiceCall tal vez como una “tutela“ o como una crítica indirecta a su trabajo, además de darle una breve instrucción sobre la explicación que hay que dar a los clientes respecto a los fines buscados (véase el punto 1.), es recomendable destacar también los aspectos positivos para los empleados:

Una posible exposición:

- La introducción del sistema no debe entenderse como una crítica al trabajo prestado hasta entonces por el personal de servicio. De acuerdo con el lema “nobody is perfect“, en el frenesí del trabajo diario alguna vez puede ocurrir que pase desapercibido el deseo de un cliente de ser servido. El Vectron ServiceCall le quita al personal de servicio la tensión de que tal eventualidad suscita.

- El Vectron ServiceCall elimina las deficiencias incluso en locales de gastronomía que cuentan ya con una excelente calidad de servicio para una plena satisfacción del cliente.

- La experiencia demuestra que el Vectron ServiceCall repercute en una mejor calidad del servicio, una mayor satisfacción del cliente y, por ende, un aumento de la facturación. El puesto de trabajo no sólo se hace así más seguro, es que, además, el personal de servicio que lleve comisión también ganará más.

- La experiencia también demuestra que el volumen de propinas aumenta.

Historial de modificaciones

Fecha	Modificaciones
15.02.2007	Primera versión y publicación.