



ServiceCall

Manuel utilisateur

VECTRON SYSTEMS



Votre revendeur Vectron

Cachet

A jour le : 15.02.2007

© 2007 by Vectron Systems AG

Sous réserve d'erreur et de modification technique

Fabricant

Vectron Systems AG

Willy-Brandt-Weg 41

D-48155 Münster

www.vectron.de

Vectron

Leading in POS Technology

Sommaire

1	Introduction.....	9
2	Consignes de sécurité.....	11
3	Conseils d'utilisation.....	12
4	Elimination.....	13
5	Vectron ServiceCall	15
5.1	Livraison	15
5.2	Composants et montage.....	16
5.2.1	Emetteur de table TS10.....	16
5.2.2	Mini-émetteur MS10.....	19
5.2.3	Récepteur RC10.....	21
5.2.4	Répéteur RP10	22
5.2.5	Bloc d'alimentation PS20	23
5.3	Concept et fonctionnement du système.....	24
5.4	Caractéristiques techniques.....	26
5.4.1	Récepteur RC10.....	26
5.4.2	Emetteur de table TS10 et mini-émetteur MS10.....	28
5.4.3	Répéteur RP10	31
6	Mise en place	32
7	Mise en service	33
8	Utilisation	35
8.1	Utilisation des émetteurs	35
8.2	Signaux du récepteur.....	36
8.3	ServiceCall.....	36
8.3.1	Plan des tables.....	38
8.3.2	Niveaux de réaction	38
8.4	Messages.....	39
8.5	ServiceCall avec Vectron POS MobilePro.....	41



9	Service et entretien.....	43
9.1	Nettoyage et protection des boîtiers.....	43
9.2	Changement de la pile.....	44
10	Déclaration de conformité CE.....	47
Annexe	48
	Conseils importants pour la première mise en service ...	48
	Documentation des modifications	50

I Introduction

Merci d'avoir choisi le produit Vectron ServiceCall. Vous avez acquis un système innovant qui vous aidera grandement, vous et vos collaborateurs, dans votre travail au quotidien.

Vectron ServiceCall a été conçu pour rendre le travail plus efficace dans la restauration et pour accroître la satisfaction des clients.

Le système s'installe en quelques opérations et il peut être mis immédiatement en service.

Vectron ServiceCall n'exige pratiquement aucune connaissance ni aptitude technique ; il se distingue plutôt par son utilisation facile et intuitive.

Le chapitre 5 vous donne un aperçu des composants et du mode de fonctionnement du système.

Le chapitre 6 vous donne des conseils utiles pour la mise en place des composants.

Le chapitre 7 décrit la mise en service du système.

Le chapitre 8 vous indique comment se servir de Vectron ServiceCall.

Viennent ensuite des informations sur la maintenance et l'entretien.

Veillez observer impérativement les indications concernant l'utilisation et la sécurité données aux pages suivantes.

**Remarque**

Ce manuel ne contient aucune information sur la programmation du système d'encaissement Vectron POS indispensable à l'emploi de Vectron ServiceCall. Des connaissances techniques détaillées sont indispensables. Cette tâche incombe à votre revendeur Vectron, qui a été spécialement formé à cette fin.

Pour toute autre question, veuillez vous adresser à votre revendeur Vectron auprès duquel vous avez acquis ce système. Il vous aidera volontiers.

2 Consignes de sécurité

Veillez observer impérativement les consignes de sécurité suivantes pour l'utilisation du Vectron ServiceCall.

- La santé et la sécurité des personnes et la sécurité des animaux et des biens ne peuvent être préservées que si l'appareil est manipulé et entretenu convenablement et s'il est mis en œuvre conformément à sa destination.
- Il peut y avoir un risque pour les personnes et les biens en cas de manipulation et d'entretien non convenables de l'appareil et en cas d'utilisation non conforme à sa destination.
- L'entretien et la maintenance de Vectron ServiceCall peuvent uniquement être confiés à un personnel dûment formé et certifié par le fabricant.
- Vectron ServiceCall a été fabriqué avec le plus grand soin, selon les règles reconnues de la technique. Nous ne pouvons cependant garantir que les composants remis, leurs éléments constitutifs et les documentations soient et restent exempts de défauts.
- La responsabilité du fabricant est dérogée en cas de manipulation et d'entretien non convenables et en cas d'utilisation non conforme à la destination du Vectron ServiceCall.



3 Conseils d'utilisation

Respectez impérativement les conseils d'utilisation suivants :

- Utiliser les appareils uniquement avec les accessoires fournis.
- N'introduire dans les ouvertures des appareils aucun objet ne correspondant pas à la destination prévue.
- Raccorder le bloc d'alimentation PS20 uniquement à une prise électrique de sécurité avec une terre de protection en parfait état.
- Ne pas exposer les appareils à une chaleur intense ; assurer un refroidissement suffisant.
- Protéger les appareils de la poussière et de l'humidité.
- Protéger les appareils des surtensions.
- Pour le nettoyage, utiliser uniquement un chiffon légèrement humide et un produit de nettoyage doux.
- Conserver l'emballage en vue d'un éventuel renvoi de l'appareil.

Si l'appareil doit être réparé, adressez-vous à votre revendeur Vectron. Ne renvoyez l'appareil pour réparation que dans son emballage d'origine. Les dommages déjà existants ou causés par un emballage non conforme utilisé pour l'envoi à l'atelier de réparation ne sont pas reconnus par le fabricant.

4 Elimination

Le fabricant déclare un engagement unilatéral de reprise des appareils électroniques et électriques usagés employés à titre commercial, conformément aux dispositions de l'article 9 de la directive 2002/96/CE (loi sur les appareils électriques), modifiée par la directive 2003/108/CE. La réglementation stipule :

- Le fabricant reprend les appareils électriques et électroniques usagés fabriqués par ses soins ou par des tiers mandatés par lui et les dirige vers une filière de valorisation ou d'élimination non polluante conforme aux réglementations.
- L'obligation légale de reprise s'applique à des appareils mis sur le marché après le 13 août 2005. En dérogation à cette disposition, le fabricant étend son engagement de reprise à tous les appareils mis sur le marché depuis le 1er janvier 2004.
- Remettez à votre revendeur Vectron les appareils électriques et électroniques usagés dont vous n'avez plus besoin, ainsi que les accessoires et les périphériques; il se chargera de la suite des opérations. Vous pouvez aussi les envoyer directement franco domicile au fabricant avec la mention « Elimination d'appareils usagés ».



5 Vectron ServiceCall

Vectron ServiceCall est un système innovant d'appel de serveur hautement fiable et très simple d'emploi. Sa fonction primaire est d'avertir sans délai les serveurs par appel radio qu'un client souhaite être servi ou qu'en cuisine un plat est prêt à être enlevé.

En outre, des informations sous forme de texte ou des informations d'état peuvent être envoyées par la pression d'un bouton à un système d'encaissement ou à un serveur.

Vectron ServiceCall est facilement extensible. Ainsi, jusqu'à 1.000 émetteurs d'appel radio peuvent être intégrés sans grand effort d'installation et la portée radio peut être considérablement étendue au moyen d'appareils additionnels.

Vectron ServiceCall est le complément idéal pour Vectron POS MobilePro. Les appels radio entrants peuvent être redirigés sur les serveurs compétents, indépendamment de l'endroit où ils se trouvent.

5.1 Livraison

Vectron ServiceCall est disponible en différentes variantes d'équipement. Dès sa réception, assurez-vous que votre livraison est conforme à la commande. En cas de différence, adressez-vous à votre revendeur Vectron.

Votre revendeur vous livrera le système et l'installera chez vous. Vous pourrez ainsi le mettre immédiatement en service.



5.2 Composants et montage

Le produit Vectron ServiceCall comprend le récepteur RC10 avec le bloc d'alimentation PS20, les émetteurs MS10 (mini-émetteur) et TS10 (émetteur de table) ainsi que le répéteur RP10 avec bloc d'alimentation PS20.

5.2.1 Emetteur de table TS10

L'émetteur de table TS10 est un émetteur d'appel radio qui peut être installé à un endroit quelconque, qui ne nécessite aucune installation et qui peut en cas de besoin être combiné à un pied publicitaire transparent en acrylique.

Le boîtier en trois parties comprend en son centre la touche d'appel radio et une LED signalant optiquement un appel radio.

L'alimentation électrique est assurée par une pile bouton au lithium intégrée permettant d'émettre au moins 50.000 appels. Le dispositif électronique est également intégré dans le boîtier.

Le TS10 est protégé contre la poussière et l'eau et peut donc être employé en plein air. A ce sujet, veuillez prendre note des conseils du chapitre 9.1.

La portée radio en terrain dégagé est de 150 mètres environ, dans des locaux fermes elle est de 50 mètres environ, suivant les conditions environnantes (cf. chapitre 6).

Le TS10 comprend sur son dessous un autocollant autoagrippant permettant de le fixer sur un pied publicitaire. Vous pouvez placer des feuilles d'information personnelles ou préconfectionnées dans le pied publicitaire afin de renforcer l'attention et l'acceptation pour Vectron ServiceCall.



Fig. 1 : émetteur de table TS10



Fig. 2 : émetteur de table TS10 avec pied publicitaire

5.2.2 Mini-émetteur MS10

Le mini-émetteur MS10 remplit les mêmes fonctions que l'émetteur de table TS10, il est cependant conçu pour être fixé à demeure grâce à sa taille réduite.

Comme emplacement on peut envisager par ex. les tables d'une terrasse en plein air ou les accoudoirs de sièges ou de fauteuils de cinéma.



Fig. 3 : mini-émetteur MS10

Instructions de montage

Pour le montage du mini-émetteur MS10, vous avez besoin des outils et fournitures suivants :

- Un foret de 30 mm de diamètre,
- Un foret de 10 mm de diamètre,
- Du silicone

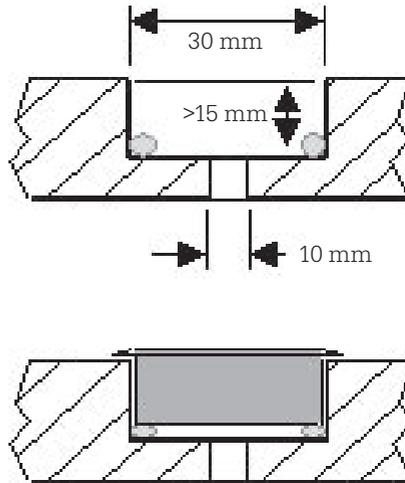
1. Avec le grand foret, pratiquez un trou de 15 mm de profondeur minimum.

2. Ebarbez le bord.

3. Avec le petit foret percez un passage centré dans le premier trou. Ce trou permettra plus tard d'extraire le mini-émetteur par le dessous lorsqu'il sera installé dans le grand trou.

4. Déposez une goutte de silicone à différents endroits du grand trou percé (voir les points gris du dessin).

5. Introduisez le mini-émetteur dans le trou par le haut.



5.2.3 Récepteur RC10

Le récepteur RC10 reçoit les appels radio envoyés par les émetteurs et les dirige vers le système stationnaire Vectron POS auquel il est raccordé.

Le raccordement s'effectue au moyen d'un port série directement sur le système d'encaissement, aucun adaptateur n'est nécessaire.

Le récepteur est exclusivement conçu pour être utilisé en intérieur. S'il doit être utilisé à l'extérieur, nous recommandons d'employer des boîtiers spéciaux étanches à l'eau. Veuillez vous informer auprès du négoce spécialisé.

L'alimentation électrique est assurée par un bloc PS20 (cf. chapitre 5.2.5).



Fig. 4 : récepteur RC10



5.2.4 Répéteur RP10

Le répéteur RP10 a pour fonction d'amplifier un signal d'appel radio. Ceci est nécessaire lorsque la portée radio des émetteurs ne suffit pas ou si elle est dégradée par des obstacles.

Vous pouvez employer jusqu'à quatre répéteurs successivement afin de couvrir de grandes salles ou plusieurs locaux.

Chaque répéteur doit être réglé sur la distance par rapport au récepteur au moyen du sélecteur interne. A ce sujet, adressez-vous à votre revendeur Vectron.

Pour le reste, le répéteur ne nécessite qu'une alimentation électrique fournie par le bloc PS20 livré (cf. chapitre 5.2.5).

Le répéteur est exclusivement conçu pour être utilisé en intérieur. S'il doit être utilisé à l'extérieur, nous recommandons d'employer des boîtiers spéciaux étanches à l'eau. Veuillez vous informer auprès du négoce spécialisé.



Fig. 5 : répéteur RP10

5.2.5 Bloc d'alimentation PS20

L'alimentation électrique du récepteur RC10 et du répéteur RP10 est assurée par le bloc d'alimentation PS20.



Fig. 6 : bloc d'alimentation PS20



Attention!

Risque d'endommagement !

Utilisez exclusivement le bloc d'alimentation PS20 fourni pour alimenter en électricité le récepteur RC10 et le répéteur RP10.

L'emploi d'autres blocs d'alimentation peut endommager ou détruire les appareils ci-avant.



5.3 Concept et fonctionnement du système

Vectron ServiceCall est un système d'appel de serveur facile à utiliser que l'on peut intégrer rapidement et aisément dans un environnement système Vectron POS existant.

Vectron ServiceCall comprend au minimum un récepteur RC10 et un ou plusieurs mini-émetteurs MS10 ou émetteurs de table TS10. Pour l'utiliser, il faut disposer au moins d'un système Vectron POS stationnaire avec le logiciel Vectron POS de la version 4.2.2.1 ou plus récente.

Le récepteur RC10 est raccordé à un port série du système stationnaire POS et alimenté en électricité par le bloc PS20.

Les émetteurs MS10 et TS10 peuvent être installés ou montés à un endroit quelconque. Leur alimentation électrique est assurée par une pile bouton au lithium intégrée permettant d'émettre au moins 50.000 appels.

L'appel radio est déclenché par la pression de la touche centrale ; le récepteur RC10 reçoit l'appel et le transmet au système d'encaissement stationnaire.

Chaque émetteur possède son propre numéro d'identification pour éviter toute confusion.

Le système d'encaissement identifie l'appel radio et exécute la mesure programmée. Ceci peut être par ex. l'affichage ou la transmission d'une information ou l'ouverture d'une table en cas de confirmation.

Le récepteur confirme la réception d'un appel par un bref signal afin que l'émetteur sache que son appel a été reçu. S'il n'y a pas de signal de confirmation, l'émetteur essaie encore deux fois d'atteindre le récepteur par un appel radio.

L'émetteur et le récepteur emploient la plage de fréquence de 869 MHz.

Si le récepteur raccordé au système Vectron POS est indisponible, par ex. en cas de coupure d'électricité, le système d'encaissement affiche le message d'erreur « Récepteur ServiceCall non raccordé ».

Différents profils de signaux ou niveaux de réaction. Ceux-ci servent à signaler le niveau d'urgence des appels radio entrés. En cas d'utilisation de Vectron POS MobilePro, les moyens de signalisation (LED, haut-parleur, moteur du vibreur) peuvent être configurés individuellement.

Les destinataires des appels radio peuvent être des systèmes d'encaissement ou des serveurs ; des groupes de destinataires peuvent également être formés.

Les appels de serveurs peuvent aussi être affichés sur les plans des tables.

Vectron ServiceCall permet non seulement d'émettre des appels de serveurs, mais aussi des messages sous forme de texte. A l'avenir il sera aussi possible de transmettre des messages d'erreurs et de déclencher des fonctions de touches et des macros.



5.4 Caractéristiques techniques

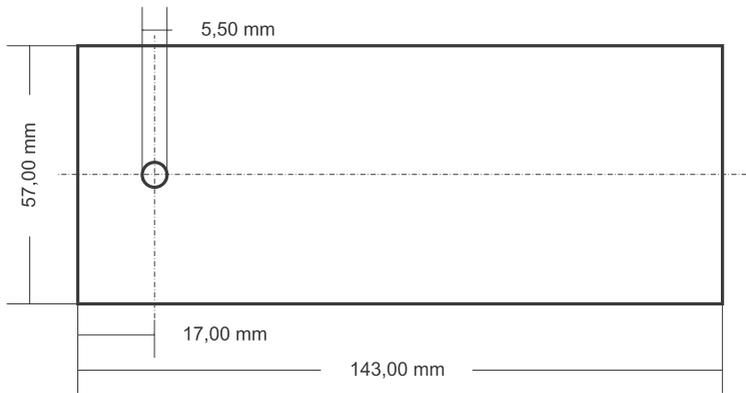
5.4.1 Récepteur RC10

- Composants : antenne avec câble série (RS232) et connecteur RJ-45 ; bloc d'alimentation PS20 (230 Vac/24Vdc), alimentation électrique via le câble série.
 - Raccordement série au système Vectron POS stationnaire ou à Vectron POS PC (avec adaptateur).
 - Plage de fréquences : 869 MHz
 - Fixation au mur.
 - Uniquement pour un usage à l'intérieur de locaux.
S'il doit être utilisé à l'extérieur, nous recommandons d'employer des boîtiers spéciaux étanches à l'eau. Veuillez vous informer auprès du négoce spécialisé.
 - Longueur de câble : env. 4,5 m.
 - Dimensions : voir les dessins.
 - Poids : env. 100/180 g (avec/sans câble).
 - Couleur : gris clair (RAL 7035).
-

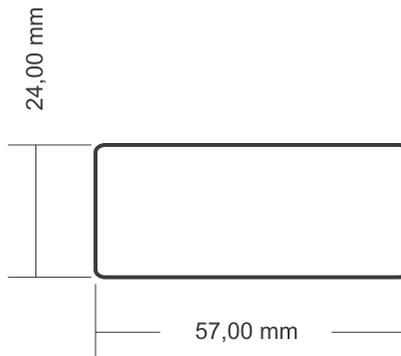
Dimensions



Vue de côté



Vue du dessous



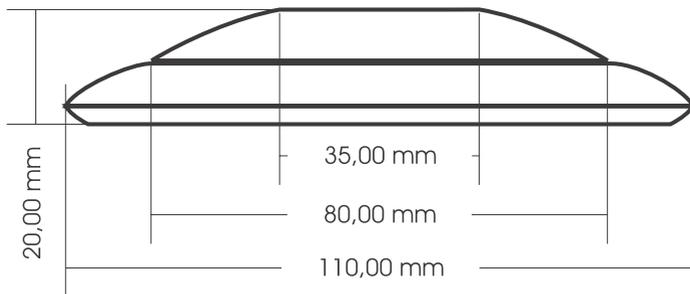
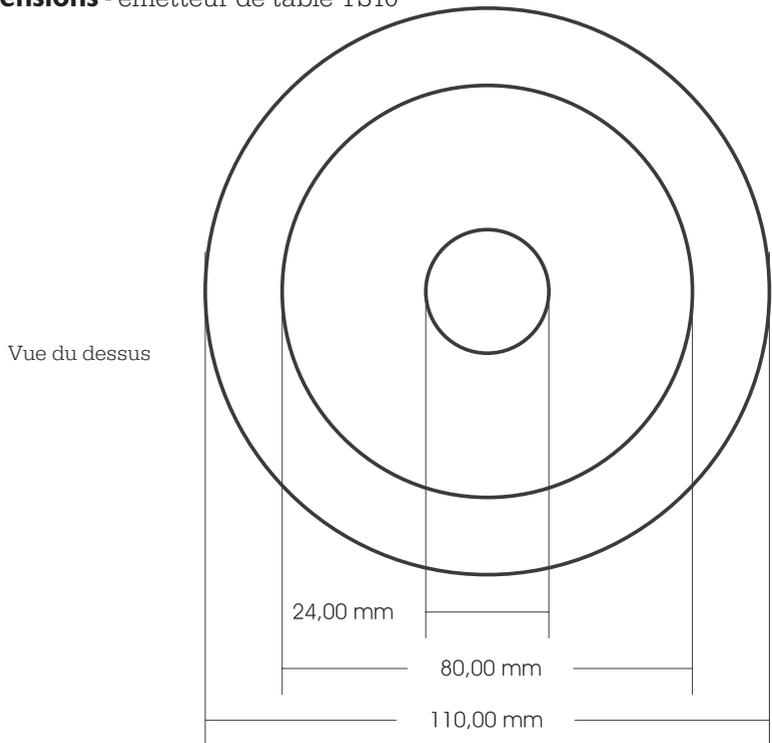
Vue de face



5.4.2 Emetteur de table TS10 et mini-émetteur MS10

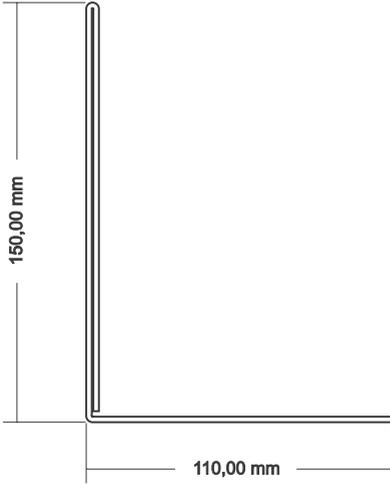
- Sans fil et ne nécessite aucune installation.
 - Validation de l'appel et répétition automatique de l'appel radio.
 - Touche d'appel centrale de couleur rouge (RAL 3020) avec symbole de service et LED.
 - Emetteur UHF ; plage de fréquences 869 MHz.
 - Puissance de l'émetteur : env. 6 mW de puissance d'émission effective (ERP).
 - Portée : jusqu'à 150 m en terrain libre.
 - Alimentation électrique : pile 3V au lithium (CR2032) pour env. 50.000 appels radio.
 - Etanche à la poussière et protégé contre les éclaboussures (IP64).
 - Plage de températures : -10 ... +50° C
 - Pied publicitaire transparent en acrylique (pouvant être combiné avec TS10) :
 - Double paroi 2 x 2 mm.
 - Fixation du TS10 par autocollant autoagrippant, 40 mm
 - Dimensions : hauteur 150 mm, largeur 100 mm
 - Poids : 94 g.
 - Couleurs du TS10 :
 - Anneau intérieur : gris argenté (RAL 9022)
 - Anneau extérieur : blanc (RAL 9010)
 - Couleurs du MS10 :
 - Boîtier : gris argenté (RAL 9022)
-

Dimensions - émetteur de table TS10

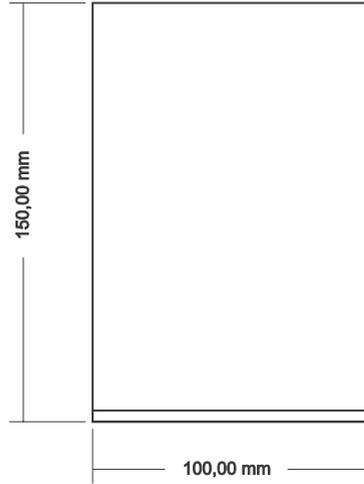


Vue de côté

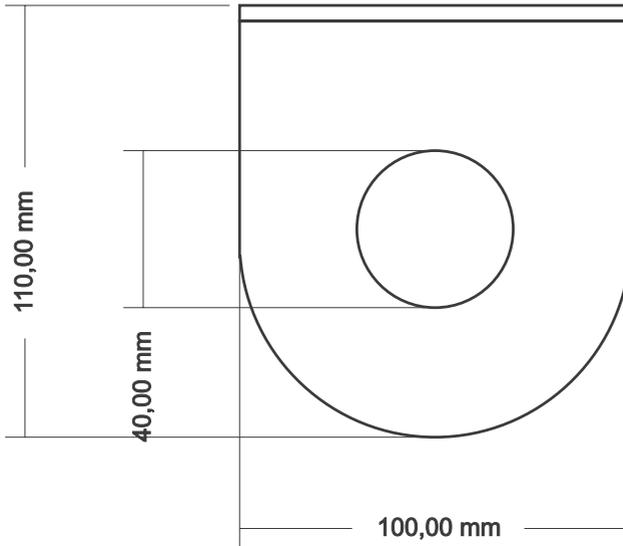
Poids : env. 83 g (pile comprise)

**Dimensions** - pied publicitaire

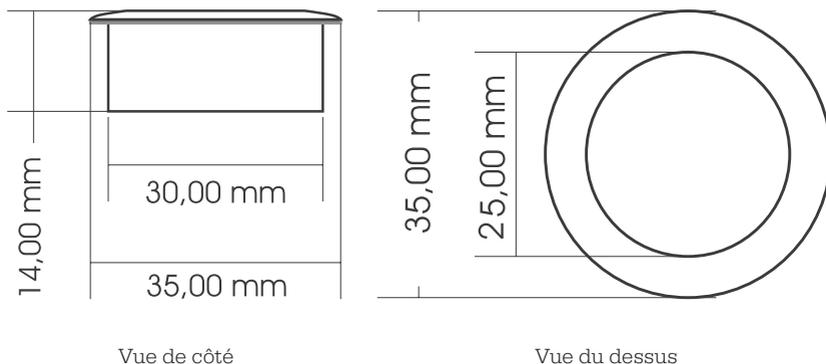
Vue de côté



Vue de face



Vue du dessus

Dimensions - mini-émetteur MS10

Poids : env. 9 g (pile comprise)

5.4.3 Répéteur RPI0

- Composants : antenne avec bloc d'alimentation PS20.
- Plage de fréquences : 869 MHz.
- Fixation au mur.
- Uniquement pour un usage à l'intérieur de locaux (cf. RC10).
- Longueur de câble : env. 3 m.
- Dimensions : cf. récepteur RC10.
- Couleur : gris clair (RAL 7035).
- Poids : env. 140 g (avec câble).



6 Mise en place

Vectron ServiceCall nécessite une couverture radio permanente non perturbée. C'est pourquoi il convient de noter quelques points pour le positionnement des émetteurs et des récepteurs afin d'éviter les perturbations lorsque le système sera en service.

- **Mise en place selon la configuration des locaux**

La mise en place des émetteurs et récepteurs dépend dans un premier temps de la configuration des locaux. On cherchera toujours à installer le récepteur à un emplacement central et le plus haut possible (au minimum 2 m). De plus, il devrait toujours y avoir contact optique sans obstacle entre les émetteurs et le récepteur.

- **Essai de l'installation**

Il est recommandé de tester Vectron ServiceCall dans des conditions réelles avant de mettre le système en service. Les locaux devraient être entièrement occupés par des clients et les objets perturbant la propagation des ondes radio comme les colonnes, les plantes vertes, les cloisons séparation etc. devraient être en place.

- **Augmentation de la portée**

Si la couverture radio souhaitée ne peut pas être obtenue ou si vous souhaitez inclure des locaux supplémentaires, vous devriez considérer l'emploi d'un répéteur. Cet appareil amplifie les signaux radio émis et n'a donc besoin que d'un raccordement électrique. Les répéteurs devraient être placés le plus haut possible, comme les récepteurs.

Demandez à votre revendeur Vectron System de vous aider pour la mise en place du Vectron ServiceCall.

7 Mise en service

Ce chapitre vous indique comment procéder pour la première mise en service de Vectron ServiceCall.

**Remarque**

Votre revendeur Vectron a normalement fait tout le nécessaire pour que votre Vectron ServiceCall puisse immédiatement être utilisé. Demandez-lui de vous assister pour la première mise en service.

Examinez les points suivants notamment en compagnie de votre revendeur :

1. Assurez-vous que la livraison est conforme à la commande.
2. Vectron ServiceCall nécessite toujours au moins un système Vectron POS stationnaire ou Vectron POS PC. Vectron ServiceCall fonctionne au maximum de ses possibilités lorsqu'il est associé à Vectron POS MobilePro.
3. Le système d'encaissement auquel est associé Vectron ServiceCall nécessite le logiciel Vectron POS de la version 4.2.2.1 ou plus récente. Assurez-vous que cette version au moins est installée. Assurez-vous également que tous les systèmes d'encaissement du réseau emploient la même version du logiciel Vectron POS.



Procédez comme suit pour raccorder Vectron ServiceCall et pour le mettre en service.

1. Répartissez les émetteurs de table et les mini-émetteurs dans les locaux. Des instructions de montage pour les mini-émetteurs sont données au chapitre 5.2.2.
2. Installez le récepteur à une hauteur de 2 m au minimum à un mur proche du système d'encaissement auquel il doit être raccordé.

3. Connectez la fiche série du récepteur à un port série libre au-dessous du système d'encaissement.

Notez que ce port doit être le même que celui qui est spécifié dans la programmation du système d'encaissement pour le raccordement de ServiceCall. Si besoin est, renseignez-vous auprès de votre revendeur Vectron.

4. Le câble série du récepteur comprend une prise noire pour le raccordement du bloc d'alimentation PS20. Raccordez-y le bloc d'alimentation.

Pour relâcher la traction, joignez et fixez ensemble le câble série et le câble d'alimentation.



Fig. 7 : décharge de traction

5. Raccordez le bloc d'alimentation PS20 à l'alimentation électrique.

6. **Cas spécial du répéteur RPI0**

Si vous souhaitez ou devez employer un répéteur, veuillez consulter le chapitre 5.2.4.

7. Mettez votre système d'encaissement en marche.

8 Utilisation

Ce chapitre vous donne un aperçu des fonctions de Vectron Service-Call et vous familiarise avec les principaux gestes de son utilisation. Normalement, votre revendeur Vectron a programmé le système conformément à vos besoins. Certaines opérations sur votre propre système pourraient se présenter différemment de ce qui est décrit dans ces pages. Dans ce cas, demandez à votre revendeur Vectron de vous expliquer les fonctions spécialement installées pour vous.

8.1 Utilisation des émetteurs

L'appel radio est déclenché par la pression de la touche rouge au centre de l'émetteur.

- **Signal de la LED lorsque l'appel radio a été reçu**

Lorsque la touche est actionnée, la LED s'allume une fois brièvement. L'émetteur signale de cette manière un appel sortant.

La LED s'allume ensuite une fois plus longtemps ; ce signal confirme que le récepteur a bien reçu l'appel.

- **Signal de la LED lorsque l'appel radio a été perdu**

Si l'émetteur est indisponible, la LED clignote jusqu'à trois fois brièvement. Ceci signifie que l'émetteur envoie jusqu'à trois appels. Si le troisième appel n'est pas non plus validé par le récepteur, l'émetteur interrompt les appels jusqu'à ce que l'on appuie une nouvelle fois sur la touche.



8.2 Signaux du récepteur

Le récepteur ne dispose d'aucun moyen de signalisation comme par ex. le fonctionnement ou les défauts.

Toutefois, le système d'encaissement vérifie chaque minute si un récepteur est disponible. Si cela n'est pas le cas, le message d'erreur « Récepteur ServiceCall non raccordé » s'affiche. L'alimentation électrique du récepteur est alors coupée ou il n'est plus relié correctement au système d'encaissement ou il a un défaut.

Remède :

1. Vérifiez l'alimentation électrique et raccordez une nouvelle fois le récepteur à l'alimentation électrique.
2. Vérifiez la liaison entre le récepteur et le système d'encaissement et rétablissez-la si besoin est (cf. chapitre 7 « Mise en service »).
3. Remplacez le récepteur.

8.3 ServiceCall

Supposons que vous employez un Vectron ColorTouch et qu'un émetteur soit installé sur chacune de vos tables. Un émetteur supplémentaire se trouve en cuisine. Votre système est programmé de telle sorte que les appels radio soient affichés le cas échéant avec le numéro de table dans une fenêtre d'état.

Messages: 1
Appel cuisine

Messages: 2
Appel table 1

Les fenêtres d'état peuvent être programmées de telle sorte qu'en cas de contact le message complet soit ouvert ou accepté.

Dans le premier cas une fenêtre séparée proposant des fonctions supplémentaires apparaît.

**Accepter :**

le message est accepté et la fonction qui lui est associée, par ex, ouvrir une table, est exécutée. La fenêtre se ferme ensuite et selon la programmation le message est enregistré ou effacé.

Plus tard :

la fenêtre est refermée, mais le message n'est pas effacé.

Transmettre :

une fenêtre de sélection des destinataires pour la retransmission du message s'affiche. La sélection dépend des destinataires actuels du message car le type de destinataire ne peut pas être modifié ou mélangé.

Exclusif plus tard :

le ServiceCall est effacé pour tous les destinataires actuels. Le nouveau destinataire est uniquement le serveur qui a réservé le message. Le message se comporte ensuite comme décrit sous « Plus tard ».

Refuser :

Le message ServiceCall est effacé pour le destinataire actuel ou pour le système Vectron POS actuel. Si le dernier destinataire du message est effacé sans que le ServiceCall ait été traité, le ServiceCall est alors perdu.



8.3.1 Plan des tables

Si cela a été préalablement programmé, les ServiceCalls peuvent être affichés sur le plan des tables. Les tables d'où un ServiceCall a été envoyé clignotent.

Toucher une table qui clignote pour l'ouvrir ; selon la programmation, le message est enregistré ou effacé.

8.3.2 Niveaux de réaction

Vous pouvez programmer différentes mesures qui sont automatiquement exécutées s'il n'est pas répondu tout de suite ou assez rapidement à un ServiceCall. Vous pouvez définir jusqu'à cinq niveaux de réaction.

Les niveaux de réaction sont parcourus successivement en fonction du temps écoulé, des périodes de temps différentes pouvant être spécifiées pour chaque niveau. Il n'est pas possible de sauter un niveau de réaction.

Les niveaux de réaction possibles sont « rejeter », « transmettre » et « modifier exécution ». En mode « transmettre », vous pouvez choisir entre les types de destinataires, par ex. des systèmes d'encaissement individuels ou groupés ou des serveurs ou des groupes de tables. Selon le type de destinataire vous pouvez spécifier des serveurs individuels, des systèmes d'encaissement ou des groupes de destinataires.

Vous pouvez par ex. déterminer un remplaçant pour chaque serveur ou une caisse de remplacement pour un système d'encaissement.

8.4 Messages

Comme cela a déjà été évoqué, Vectron ServiceCall ne sert pas seulement à appeler un serveur, mais peut aussi envoyer d'autres messages.

Pour l'instant seuls des textes prédéfinis peuvent être envoyés, par analogie avec les ServiceCalls, à des destinataires individuels (serveurs ou systèmes d'encaissement) ou à des groupes de destinataires.

Vous pourriez ainsi vous en servir pour avertir votre personnel que la cuisine est ouverte, que les convives du mariage sont arrivés ou encore que des installations de plein air viennent d'être ouvertes ou fermées.

Une touche peut être aménagée sur le système d'encaissement pour l'envoi de ces textes.

Si la touche du système d'encaissement est actionnée, une fenêtre de sélection des textes prédéfinis s'affiche d'abord.





Après sélection du texte à envoyer apparaît une fenêtre de sélection avec les destinataires ou les groupes de destinataires.



Les destinataires ou membres du groupes de destinataires qui ont été sélectionnés reçoivent ensuite le message.

La liste des types de messages qui peuvent être envoyés est progressivement complétée ; à l'avenir des messages d'erreurs pourront être transmis ou des fonctions de touches et des macros pourront être déclenchées.

8.5 ServiceCall avec Vectron POS MobilePro

Vectron POS MobilePro est la plate-forme idéale pour mettre en œuvre efficacement au quotidien les fonctions décrites précédemment.

Tous les ServiceCalls et textes de messages peuvent être envoyés par WLAN depuis le système Vectron POS central aux différents POS MobilePro.

Si l'utilisateur du POS MobilePro accepte le ServiceCall, les fonctions qui y sont associées, comme par ex. ouvrir une table, peuvent être exécutées.

Les ServiceCalls et les textes de messages peuvent être associés à des profils de signaux. Avec les profils de signaux vous définissez quel signal doit être émis à la réception d'un appel radio. Comme POS MobilePro dispose de trois générateurs de signaux différents (LED, son et vibreur), vous pouvez signaler l'urgence d'un appel avec ces différents signaux et les combiner.

Les niveaux de réaction évoqués précédemment peuvent aussi être combinés à des profils de signaux.

Demandez à votre revendeur Vectron d'activer sur POS MobilePro les profils de signaux et toutes les autres fonctions spécifiques.

9 Service et entretien

A part le remplacement de la pile de l'émetteur de table ou le nettoyage du boîtier, l'utilisateur n'est pas autorisé à entretenir ou à réparer les composants de Vectron ServiceCall. Confiez tous les autres travaux d'entretien et de réparation à votre revendeur Vectron.



Danger!

Danger de mort!

Les manipulations illicites du bloc d'alimentation Vectron PS20 peuvent présenter un danger de mort et entraînent systématiquement l'extinction de la garantie et de la responsabilité.

9.1 Nettoyage et protection des boîtiers

Utilisez un chiffon sec ne peluchant pas pour nettoyer les boîtiers. En cas d'encrassement plus important, vous pouvez nettoyer les boîtiers précautionneusement avec un chiffon humide imbibé d'un produit de nettoyage doux.



Attention!

Risque d'endommagement

N'employez aucun produit de nettoyage contenant de l'essence ou un solvant, ni de produit de nettoyage chimique

Si des émetteurs de table et les mini-émetteurs sont utilisés pendant une durée prolongée en plein air, nous recommandons de protéger les boîtiers en appliquant une cire imperméable.

9.2 Changement de la pile

Le changement de la pile concerne uniquement l'émetteur de table TS10. Procurez-vous :

- Un tournevis cruciforme, taille PH 1
- Une pile bouton CR 2032

Conseil pour l'utilisation !



Dans la mesure du possible, ne touchez pas les pôles de la pile bouton neuve à mains nues. La graisse qui était sur vos doigts et qui y est déposée agit comme une résistance de passage et peut réduire la capacité et la durée de vie de la pile.

Procédez comme suit pour remplacer une pile :

1. Quatre vis cruciformes se trouvent sur le dessous de l'émetteur de table. Retirez ces vis avec le tournevis cruciforme. Ne perdez pas les joints transparents.



Fig. 8 : ouverture des vis

2. Retirez le couvercle rond en plastique gris. Ne perdez pas le joint en mousse noir du couvercle.
3. Retirez la bague en plastique blanc.
4. La pile se trouve sur une platine ronde verte ; elle est maintenue par une pince métallique. Saisissez la pince entre le pouce et l'index et sortez la pile en vous aidant d'un objet non coupant et non métallique comme levier.



Fig. 9 : enlèvement de la pile

5. Prenez la pile en main et glissez-la, pôle plus vers le haut, sous la pince en métal.



Fig. 10 : mise en place de la pile neuve

6. Remontez la bague en plastique blanc.
7. Retournez l'émetteur de table et tournez la bague intérieure grise jusqu'à ce que le symbole de la touche et le logo soient alignés (cf. Fig. 1).
8. Remontez le couvercle en plastique et revissez-le.

L'émetteur de table TS10 est à nouveau prêt à l'emploi.

Changement de la pile du mini-émetteur MS10

Vous ne pouvez pas effectuer vous-même le remplacement de la pile du mini-émetteur MS10. A ce sujet, adressez-vous à votre revendeur Vectron.

10 Déclaration de conformité CE

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

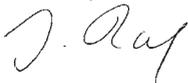
Genres d'appareils Emetteur et récepteur radio
Désignation de type **Vectron ServiceCall MS10, TS10, RC10, RP10**

Le fabricant déclare qu'utilisés conformément à leur destination les produits désignés ci-avant satisfont les exigences fondamentales de l'art. 3 de la directive R&TTE 1999/5/CE.

Normes utilisées

1. Santé (art. 3.1.a directive R&TTE)
 - EN 60950 (2001)
2. Sécurité (art. 3.1.a directive R&TTE)
 - EN 60950 (2001)
3. Compatibilité électromagnétique (art. 3.1.b directive R&TTE)
 - ETS 301489-1 V1.4.1 (08/2002)
 - ETS 301489-3 V1.4.1 (08/2002)
4. Utilisation efficace du spectre de fréquences (art. 3.2 directive R&TTE)
 - EN 300220-1 V1.3.1 (09/2002)
 - EN 300220-3 V1.1.1 (09/2002)

Münster, le 15.02.2007



Jens Reckendorf
Membre du directoire



Thomas Stümmler
Membre du directoire



Annexe

Conseils importants pour la première mise en service

Avec le système Vectron ServiceCall, les restaurateurs disposent d'un instrument idéal pour optimiser la qualité du service et la satisfaction des clients et aussi pour fidéliser davantage les clients et augmenter le chiffre d'affaires par client. Par l'intégration du Vectron ServiceCall dans un système d'encaissement Vectron - de manière idéale dans les systèmes d'encaissement mobiles Vectron - on a trouvé une solution technologiquement parfaite.

Pour tirer pleinement avantage dès le début de tous les effets positifs de l'intégration de Vectron ServiceCall dans votre établissement, veuillez prendre note des remarques suivantes.

1. Instruction des clients

En dépit des textes d'information au dos pied publicitaire, les clients pourraient avoir l'impression de devoir utiliser systématiquement le bouton d'appel de ServiceCall à chaque fois qu'il souhaitent faire venir un serveur au lieu de chercher comme toujours à attirer son attention ou de lui faire un signe de la main pour lui signaler leur envie de passer une commande.

Si cela devait s'avérer, il serait certainement très utile que le personnel de service indique dès la première commande aux clients qui ne connaissent pas encore le système que celui-ci est conçu pour les cas où le client penserait devoir attendre trop longtemps la venue d'un serveur ou que sa commande aurait été oubliée.

2. Instruction du personnel de service

Pour éviter que le personnel de service perçoive éventuellement l'introduction du Vectron ServiceCall comme une manière de le « mettre sous tutelle » ou de critiquer son travail, il est recommandé de placer l'accent sur les aspects positifs de ce système après en avoir exposé brièvement le fonctionnement.

Points sur lesquels on pourrait insister :

- L'introduction du système ne doit pas être vue comme une critique du travail que le personnel a fourni jusqu'à ce moment. Mais, comme « personne n'est parfait », il se peut que dans l'agitation du travail quotidien, un souhait de commande puisse parfois être oublié. Vectron ServiceCall fait en sorte que cela ne se produise pas et évite ce souci.
- Même dans les établissements caractérisés par une excellente qualité de service, Vectron ServiceCall porte à 100% la satisfaction des clients.
- L'expérience a montré que Vectron ServiceCall relève la qualité du service, la satisfaction des clients et augmente les chiffres d'affaires. Non seulement l'emploi ne devient pas plus sûr, mais les personnels intéressés au chiffre d'affaires gagneront plus.
- Et l'expérience a aussi montré que les pourboires augmentaient.



Documentation des modifications

Date	Changements
15.02.2007	Première version et publication.

