

**MANUAL DE  
USUARIO**

**de**

**SU TURNO**

**Versión 1.6 de septiembre del 2017**

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>Descripción general de SuTurno.....</b>	<b>4</b>
<b>Conceptos generales.....</b>	<b>5</b>
Qué es el menú de contexto .....	5
Qué es la doble pulsación de ratón.....	5
Qué es una operación o transacción.....	6
Qué es una categoría .....	6
Qué es un abandono .....	6
Tiempo empleado en atender a un cliente .....	6
Tiempo de cortesía .....	6
Tiempo mínimo por operación .....	7
Qué es un puesto de atención .....	7
Qué es un operador .....	7
Qué es un teclado de puesto .....	8
Qué es un panel de puesto.....	8
Qué es un mensaje automático .....	8
Qué es un panel informativo .....	9
Qué es un panel de vestíbulo .....	9
Qué es un expendedor .....	9
Qué es el criterio de asignación de clientes.....	10
<b>Puesto de operador táctiles.....</b>	<b>11</b>
<b>Puesto de operador con teclados .....</b>	<b>11</b>
<b>Antes de empezar.....</b>	<b>12</b>
<b>Pantalla principal de Su Turno .....</b>	<b>13</b>
<b>El menú principal.....</b>	<b>14</b>
<b>Menú de mensajes .....</b>	<b>15</b>
<b>Menú de operadores.....</b>	<b>16</b>
Ficha de operador.....	17
<b>Menú de puestos .....</b>	<b>18</b>
Ficha de puesto .....	18
Ficha de criterio de asignación de clientes.....	19
Lista de categorías .....	19
Modos de asignación de clientes .....	20
<b>Menú de Cierre .....</b>	<b>21</b>
<b>Menú de emergencia .....</b>	<b>22</b>
Crear clientes manualmente .....	22
Ficha de creación manual de clientes .....	22
Ver últimos clientes atendidos .....	23
Ficha de clientes atendidos .....	23
<b>Menú de configuración.....</b>	<b>24</b>
Configuración de megafonía .....	24
Ficha de volumen por tramos horarios.....	25

Configuración general.....	26
Configurar categorías .....	28
Ficha de abreviaturas.....	29
Ficha de configuración de numeración .....	32
<b>Menú de listados.....</b>	<b>33</b>
Lista de informes .....	33
Ficha de listados de texto .....	34
Parámetros adicionales de un informe.....	36
Ficha de definición intervalos .....	37
<b>Panel de categorías .....</b>	<b>38</b>
Menús de contexto para el panel de categorías.....	39
Menú de contexto para Descripción.....	39
Menú de contexto para Estado. ....	39
Menú de contexto para Clientes en espera. ....	39
Menú de contexto para Espera real / Espera media.....	39
Menú de contexto para Tiempo medio por operación.....	39
Menú de contexto para Atendidos / Abandonos .....	39
Ficha de clientes en espera. ....	40
Información extra de un cliente .....	40
Configurar los colores de los paneles .....	40
<b>Panel de estado .....</b>	<b>41</b>
Iconos del panel de estado .....	41
<b>Panel de puestos .....</b>	<b>42</b>
Estados de un puesto de atención.....	42
Puesto cerrado .....	43
Puesto en pausa.....	43
Puesto disponible .....	43
Puesto atendiendo.....	44
Puesto fuera de turno.....	44
Menús de contexto para el panel de puestos.....	45
Menú de contexto para Nombre de puestos .....	45
Menús de contexto para el panel de puestos .....	45
Menú de contexto para Operador .....	46
Menú de contexto para Asignación de clientes.....	46
Menú de contexto para el campo Tiempo.....	47
Menú de contexto para Número de operaciones .....	47
Menú de contexto para Tiempo medio por operación.....	47
Menú de contexto para Mensaje .....	47
<b>La lista de mensajes .....</b>	<b>48</b>
Ficha de envío múltiple .....	49
Ficha para mensajes de puesto .....	50
Ficha de mensaje para paneles informativos .....	52
<b>Preguntas y problemas... .....</b>	<b>53</b>
Cómo abrir un puesto .....	53
Cómo reiniciar un teclado de puesto.....	53
Cómo crear clientes que han desaparecido.....	53
¿Es posible sustituir un teclado de puesto por uno de otro puesto? .....	53
No es posible abrir un puesto .....	54
El teclado de un puesto no responde.....	54
<b>Cambios y mejoras en el programa .....</b>	<b>55</b>

# Descripción general de SuTurno

---

Este es un programa de gestión de colas de espera.

Los clientes obtienen un número de turno (perteneciente a una [categoría](#)) en alguno de los [expendedores](#) instalados y el sistema los envía a los [puestos de atención](#) en función de los [criterios de asignación](#) de clientes de cada puesto.

El programa permite definir hasta un máximo de seis categorías, aunque la cantidad efectiva dependerá de la cantidad de botones de los [expendedores](#), puesto que son la única forma de obtener un número de turno.

Los puestos pueden configurarse para atender una o varias categorías y se utiliza un teclado de puesto para mostrar información al operador y para que el operador se comunique con el sistema.

Los puestos suelen disponer de paneles donde se muestra el siguiente número a atender y algún mensaje de texto relacionado.

También pueden existir paneles informativos generales donde se muestran los últimos números llamados, así como el puesto al que deben dirigirse los clientes.

Desde la [pantalla principal](#) del programa, se pueden realizar prácticamente todas las funciones para un uso normal del programa, siempre que se usen los [menús de contexto](#) o la [doble pulsación de ratón](#).

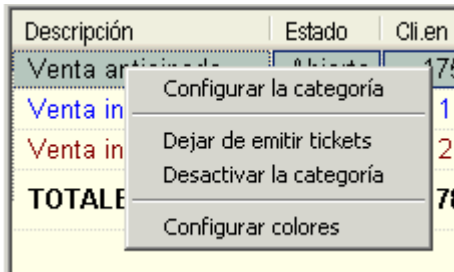
Es posible abrir los puestos o cambiarlos de [estado](#). Abrir o cerrar las categorías (dejar de dar números) o mostrar mensajes en los paneles. También se puede controlar el estado de todos los dispositivos.

# Conceptos generales

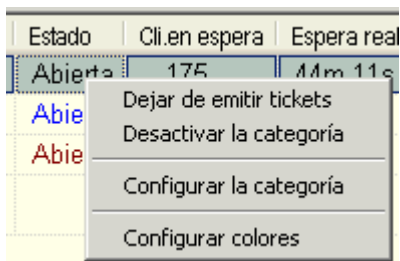
## Qué es el menú de contexto

El menú de contexto es el que se muestra cuando se pulsa el botón derecho del ratón. Si el programa está preparado para ello (y SuTurno lo está), este menú será distinto dependiendo del lugar sobre el que se pulse.

Por ejemplo, supongamos que se encuentra en la zona de categorías de la pantalla principal.



Si pulsa (con el botón derecho) sobre el nombre de una categoría (columna **Descripción**), la primera opción del menú de contexto será **Configurar categoría**. Si elige esa opción, accederá directamente a la ficha de configuración de la categoría sobre la que está pulsando.



Si pulsa sobre la columna **Estado**, la primera opción puede ser **Dejar de emitir tickets** si la categoría está abierta, o **Volver a emitir tickets** si la categoría está cerrada. Es decir, el programa modifica el menú de contexto en función del estado de la categoría (si está cerrada lo normal es que quiera abrirla, si está abierta, lo normal es que quiera cerrarla). Esto mismo también se produce en el panel de puestos (parte inferior) y en menor medida en el panel de estado (parte superior derecha).

Si no está ya familiarizado con esta forma de trabajar en Windows™ le recomendamos que practique con ella, porque simplificará tremendamente el manejo de este programa. De hecho, hay ciertas operaciones que únicamente pueden realizarse usando el menú de contexto; por ejemplo, modificar desde el programa el estado de un puesto: abrir / cerrar.... (Pero no se preocupe, siempre puede seguir abriendo o cerrando un puesto desde el teclado del puesto).

Además, siempre que trabaje en la pantalla principal del programa, si pulsa dos veces (con el botón izquierdo) sobre un objeto será lo mismo que pulsar el botón derecho y luego elegir la primera opción del menú de contexto que aparezca. Siguiendo con el ejemplo anterior, si pulsa dos veces sobre el nombre de una categoría abrirá la ficha de configuración de esa categoría, o si pulsa dos veces sobre el estado de una categoría abierta, cerrará la emisión de tickets de esa categoría.

## Qué es la doble pulsación de ratón

En Windows™, pulsar dos veces sobre algo (o doble pulsación, o doble click) consiste en pulsar con el botón izquierdo dos veces seguidas sobre un elemento determinado.

La pulsación tiene que ser rápida, porque si deja algún tiempo (medio segundo o más) entre las dos pulsaciones, será considerado como dos pulsaciones en lugar de una pulsación doble.

Puede configurar en [INICIO] -> Configuración -> Panel de control -> Ratón la velocidad de esta doble pulsación.

## Qué es una operación o transacción

Se entiende por operación o transacción (indistintamente) la acción que supone atender a un cliente. Puede incluir solo el paso por una categoría o bien por varias categorías. Siempre es posible transferir un cliente manualmente, y en las instalaciones que dispongan de esta opción, definir la secuencia de categorías por las que se moverá el cliente.

## Qué es una categoría

En el contexto de este programa, denominamos categoría a cualquier servicio para el que un cliente puede solicitar un ticket: Información, Atención al Cliente, Reclamaciones, Venta... Incluso si es combinado: Recursos y Registro, etc.

Para que el cliente sea atendido en ese servicio, debe coger antes un número de turno. A nivel estadístico lo ideal es que se solicite un número de turno incluso cuando no hay nadie esperando. En la práctica suele ser complicado explicar al cliente que debe hacerlo.

## Qué es un abandono

Un abandono se produce cuando un cliente no se presenta al ser llamado su número.

Los abandonos son interesantes estadísticamente y tienden a aumentar cuanto más congestionado está el sistema (cuanta más clientes hay en espera).

Como el programa necesita saber cuando se ha completado una operación y cuando se trata de un abandono, existe un valor, llamado **Tiempo mínimo por operación** en cada **ficha de categoría**.

Si el **tiempo empleado en atender a un cliente** es mayor o igual al tiempo mínimo por operación, se considera una transacción válida. Si el tiempo es menor, se considera un **abandono**.

## Tiempo empleado en atender a un cliente

El *tiempo empleado en atender a un cliente* es el transcurrido desde que el sistema envía al cliente a un puesto hasta que el operador del puesto da por terminada la operación (tecla de nuevo cliente, cerrar, en pausa, o fuera de turno).

## Tiempo de cortesía

Es el tiempo durante el cual el operador no puede llamar a otro nuevo cliente. Empieza a contar en el momento en que el programa asigna un cliente al puesto.

Puede **configurar** un tiempo de cortesía distinto para cada categoría

Si indica un tiempo de cortesía muy largo, el operador tardará más en poder llamar a un nuevo cliente cuando resulta evidente que el cliente actual no va a presentarse.

Si indica un tiempo de cortesía muy corto, puede que no sea suficiente para que el cliente llegue hasta el puesto en situaciones normales o de mucha afluencia de público.

Cuando asigne el tiempo de cortesía debe tener en cuenta el **tiempo mínimo por operación**.

## Tiempo mínimo por operación

Es el tiempo mínimo que puede durar una transacción para que el programa la considere válida. Si dura menos, se considera un abandono. Cuando especifique este valor, recuerde que el tiempo mínimo por operación incluye el [Tiempo de cortesía](#).

Por tanto, cuanto más acerque el tiempo de cortesía al tiempo mínimo por operación, menos abandonos **estadísticos** tendrá.

Es posible [configurar](#) un tiempo mínimo por operación para cada categoría.

Por ejemplo, si el tiempo de cortesía es 15 segundos, y el tiempo mínimo por operación para una categoría es de 30 segundos, la secuencia sería la siguiente:

1. se llama al cliente A123, el número aparece en los paneles de información y en el teclado de puesto asignado. Sin embargo, durante 15 segundos (el tiempo de cortesía), el operador no puede llamar a otro cliente.
2. si antes de los 30 segundos (tiempo mínimo por operación), el operador llama a otro cliente, el número A123 se registra como un abandono, ya que la operación ha durado menos de 30 segundos.
3. a los 30 segundos, la operación se registra como completada.

**ATENCIÓN:** La condición de operación válida o abandono se calcula cada vez que se genera un informe. Por tanto, si cambia solicita un informe, cambia estos tiempos y vuelve a solicitar el mismo informe, el informe puede ser ligeramente distinto en cada caso.

## Qué es un puesto de atención

Un puesto de atención es el punto en el que un [operador](#) atiende a los clientes.

Todos los puestos tienen un [teclado de puesto](#) y normalmente un [panel de puesto](#), que permite al cliente localizar el puesto al que tiene que acudir.

Si desea que el sistema envíe clientes a un puesto, debe abrirlo con un identificador de operador y ponerlo en estado [disponible](#).

## Qué es un operador

Un operador es el empleado que ocupa un [puesto de atención](#).

Los operadores deben ser [creados](#) antes de poder [abrir](#) un puesto,

Si no desea obtener información estadística sobre los operadores, puede crear únicamente un operador por cada puesto (operador1, operador2, etc.) y asignar una clave igual al número de puesto (operador1, clave 1).

En la [ficha de operador](#), debe especificar las [categorías](#) que puede atender un operador. Estas categorías pueden utilizarse para limitar los puestos que puede abrir cada operador.

## Qué es un teclado de puesto

Los teclados de puesto son los dispositivos instalados en cada puesto compuestos de:

- un panel visualizador (display), en el se muestra el siguiente cliente a atender, el estado del puesto (CERR, DISP, PAUS...) u otra información.
- unas teclas con las que el operador se comunica con el sistema: abre el puesto, llama a un nuevo cliente, etc.

## Qué es un panel de puesto

Un panel de puesto es un dispositivo situado cerca o encima del operador que muestra información sobre el puesto: mensajes y/o el número de cliente que atiende el puesto.

El número de cliente es actualizado automáticamente por el programa cada vez que se llama a un cliente.

El mensaje adicional puede ser:

- **manual** - es enviado por el gestor del turno desde el [menú de mensajes](#) o pulsando dos veces sobre la columna mensajes del [panel de puestos](#).
- **automático** - es enviado automáticamente por el programa cada vez que se llama un cliente. Puede asociar un mensaje automático a cada categoría desde la ficha de categorías y puede activar o desactivar el mensaje automático desde el menú de contexto de la columna Mensaje en el panel de puestos. En este modo, cada vez que se llame a un cliente de cierta categoría, se mostrará el mensaje asociado a esa categoría.

## Qué es un mensaje automático

Puede asociar un mensaje automático a cada [categoría](#). Si lo desea, este mensaje se mostrará en el [panel del puesto](#) cada vez que sea llamado un cliente de esa categoría.

Para que funcione tiene que:

- crear el mensaje desde la [lista de mensajes](#)
- asignarlo a la categoría correspondiente usando la [ficha de categoría](#). Recuerde que si modifica el mensaje original (el de la lista de mensajes) no se modificará automáticamente el mensaje que asignó en la ficha de categorías. Debe volver a asignarlo de nuevo
- [activar los mensajes automáticos](#) en cada panel de puesto donde desee que aparezcan. Una vez activado, el panel mostrará el mensaje asociado a la categoría del cliente que se le asigne.

ATENCION: Si está activo el mensaje automático para un panel y envía un mensaje de forma manual (o bien borra el panel), **desactivará** implícitamente el modo mensaje automático y deberá activarlo manualmente de nuevo (si desea que vuelvan a mostrarse los mensajes de forma automática, obviamente).



## Qué es un panel informativo

Es un panel que solo muestra información enviada por el gestor del turno. Es decir, a diferencia del resto de paneles, el programa no le envía información automáticamente.

## Qué es un panel de vestíbulo

El panel de vestíbulo es un panel informativo que muestra los últimos números llamados.

Normalmente, una línea de panel muestra el nombre de la categoría, el número de ticket y el puesto en que se está atendiendo (esto último no aparece en paneles exteriores)

Pero es posible mostrar estas líneas de dos formas:

- **Los últimos números atendidos en orden de llamada:** Cada nuevo número desplaza la lista hacia arriba. Los clientes pueden ver los últimos números atendidos, pero también pueden desaparecer las categorías que tengan menos movimiento y al cliente le costará más saber cuál es el último número que se ha atendido en ellas. Este formato de panel puede ser adecuado para instalaciones con muchas operaciones y para la misma estancia en que se está atendiendo a los clientes.

Existe una versión especial, en el que se puede mostrar dos números por línea de panel, pero en ese caso no es posible mostrar el nombre de la categoría.

- **Una línea fija para categoría** - cada categoría tiene asociada una línea y en ella se muestra el último número atendido para esa categoría. Esto garantiza que se muestran todos los números de todas las categorías, pero solo se muestra el último número. Este formato es más adecuado para paneles exteriores o para estaciones con menos movimiento.

En algunos casos, es posible utilizar la última línea del panel para mostrar información adicional (mensajes de texto libre).

## Qué es un expendedor

Un expendedor es el conjunto formado por una impresora de tickets y por los botones que se utilizan para solicitar los números.

Una instalación puede disponer de uno o varios expendedores, pudiendo emitir cada uno todas las categorías posibles o bien solo un grupo de ellas (Por ejemplo, se puede tener un expendedor solo para información y otro solo para ventas).

## Qué es el criterio de asignación de clientes

Son las normas que se siguen para enviar en cliente a un **puesto de atención**. En SuTurno, este criterio está compuesto por dos parámetros:

- las **categorías** que acepta un puesto (todas, o sola algunas)
- un **método de asignación** clientes (por orden de llegada, por prioridad, proporcionalmente, etc.)

Debe usar la **ficha de criterio de asignación** para configurarlo.

Cada **puesto** tiene asociado un **criterio de asignación preestablecido** (unas categorías y un método de asignación). Estas categorías definen las capacidades genéricas del puesto (para lo que se quiere usar). Por ejemplo, un grupo de puestos puede estar configurado para atender solo información y otro grupo solo para atender ventas.

También debe asignar categorías a los **operadores** (en la **ficha de operador**) para limitar las categorías que puede atender un operador dado.

Cuando un operador abre un puesto, el criterio de asignación **resultante** se reduce a las categorías que tienen en común el puesto y el operador. Si puesto y operador no tienen categorías en común, el operador no podrá abrir el puesto.

En cambio, **una vez abierto un puesto**, podrá cambiar el *criterio de asignación actual* de la forma que quiera, incluso a categorías que inicialmente no estaban definidas para ninguno de los dos.

También puede cambiar el *criterio preestablecido* del puesto mientras esté abierto, pero esos cambios no se tendrán en cuenta hasta que lo cierre y vuelva a abrirlo.

Veamos un ejemplo:

Un puesto tiene definidas las categorías A y B.  
El operador1 tiene definidas las categorías B y C  
El operador2 tiene definidas las categorías C y D.

Con este escenario:

El operador1 puede abrir el puesto, pero solo con la categoría B  
El operador2 **no** puede abrir el puesto

# Puesto de operador táctiles

---

Ver documento el auxiliar [Manual Puesto de operador táctil.pdf](#)

## Puesto de operador con teclados

---

(Esta descripción se refiere a los teclados **TR40** de M&P Electronics, otros teclados pueden tener otra configuración distinta)

### Tecla [CLS]

Si el **puesto está cerrado**, borra el último dígito durante la introducción de la clave de operador  
Si el **puesto está abierto**, pone el puesto En Pausa.

### Tecla [F]

Si el **puesto está cerrado**, no hace nada  
Si el **puesto está abierto**, lo cierra

### Tecla [-]

Si el **puesto está cerrado**, no hace nada  
Si el puesto está **atendiendo a un cliente**, esta tecla permite transferirlo a otra categoría. Pulse [-] y luego el número de categoría de destino (del 1 al 6). La categoría de destino debe estar activa y ser distinta de la de origen. El puesto pasa a estar disponible y el cliente se transfiere a la cola de espera de la nueva categoría. En las **demás circunstancias**, no tiene ningún efecto.

### Tecla [+]

Sin función asignada

### Tecla [.] (punto)

Si el **puesto está cerrado**, no hace nada  
Si el **puesto está abierto**, muestra la suma de todos los clientes en espera de las categorías que puede atender el puesto.

### Teclas [0] a [9] y [ENT]

Si el **puesto está cerrado**, permite introducir la clave del operador que quiere abrirlo.  
Si el **puesto está en pausa** - pasan el puesto a disponible  
Si el **puesto está atendiendo un cliente** - pasan el puesto a disponible.  
En las **demás circunstancias**, no tienen ningún efecto.

## Antes de empezar...

---

Antes de empezar a trabajar con SuTurno, es imprescindible que configure el programa:

**1) configure** las categorías que usará (Información, Reclamaciones, Venta, etc.) Si su instalación permite crear circuitos (para que con un único número el cliente pueda ser atendido en diferentes puntos), debería configurarlos ahora.

**2) configure los puestos.** Defina los [criterios de asignación de clientes](#) de cada puesto (categorías que puede atender y modo de asignación).

**3) Cree los operadores necesarios.** Si no quiere estadísticas asociadas a operadores cree solo un operador por cada puesto (más [aquí](#)). Si quiere estadísticas, cree los operadores con nombres reales y como clave use cuatro dígitos fáciles de recordar (teléfono, DNI, etc.).

**4) Cree los mensajes básicos** que se mostrarán en los [paneles de puesto](#). Si utilizará [mensajes automáticos](#), créelos ahora.

# Pantalla principal de Su Turno

The screenshot shows the 'Su Turno' software interface. It features a menu bar at the top with options: Mensajes, Operadores, Puestos, Emergencia, Configuración, Listados & Estadísticas, Salir, Ayuda, and Debug. Below the menu bar is a summary table with columns: Descripción, Estado, OI en espera, Espera real, Espera media, Tímedesper, Atendidos, and Abandonos. The summary table shows data for 'Venta anticipada', 'Venta internacional', and 'Venta internet', along with a 'TOTALES' row. To the right of the summary table is a vertical list of status indicators with checkmarks: Megafonía, Expendedores, Paredes de vestibu, and Puestos. Below the summary table is a detailed call log table with columns: Puesto, Estado, Operador, Asignación cliente, Tiempo, Num Oper, Tiempo oper, and Mensaje.

Descripción	Estado	OI en espera	Espera real	Espera media	Tímedesper	Atendidos	Abandonos
Venta anticipada	Abierta	501	69h 26m	64h 52m	2h 56m	109	0
Venta internacional	Abierta	0	45h 5m	45h 5m	46m 50s	1	0
Venta internet	Abierta	0	--	--	--	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>501</b>		<b>64h 42m</b>	<b>2h 55m</b>	<b>110</b>	<b>0</b>

Puesto	Estado	Operador	Asignación cliente	Tiempo	Num Oper	Tiempo oper	Mensaje
Puesto 1	337	ANTONIO LEON HUERTA	1º Leg [ A ] @	00:07:47	2	00:43:35	(sin mensaje)
Puesto 2	388	ESTEFANIA SAEZ SAEZ	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1163	00:04:20	(auto) anticipada
Puesto 3	369	JUAN ANTON ALONSO	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1166	00:04:05	(auto) anticipada
Puesto 4	390	ADORACION SANTIAGO MUELA	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1160	00:04:19	(auto) anticipada
Puesto 5	391	TOMAS MARCOS GONZALEZ	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1162	00:04:00	(auto) internacional
Puesto 6	392	JOSE L MATEOS SIMON	Prior [ A ] @	00:07:47	1178	00:04:21	(auto) anticipada
Puesto 7	393	ANDRES SOTELO SANCHO	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1175	00:04:19	(auto) anticipada
Puesto 8	394	PEDRO LOPEZ VALLE	1º Leg [ A ] @	00:07:47	1177	00:04:18	(auto) anticipada

La pantalla está dividida en cuatro partes:

- el **menú principal** (en la parte superior)
- el **panel de categorías** (arriba a la izquierda)
- el **panel de estado** (arriba a la derecha)
- el **panel de puestos** (abajo)

Desde aquí podrá realizar prácticamente todas las tareas necesarias para el funcionamiento normal del turno: gestionar las categorías, gestionar los puestos y controlar el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.

Un aspecto importante a tener en cuenta, es que **SuTurno** emplea, siempre que es posible, **menús de contexto**. Cuando quiera realizar alguna operación pruebe primero a utilizar el **menú de contexto** (pulsando el botón derecho del ratón sobre aquello sobre lo que quiere operar)

# El menú principal

---

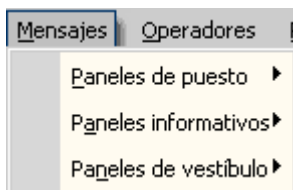
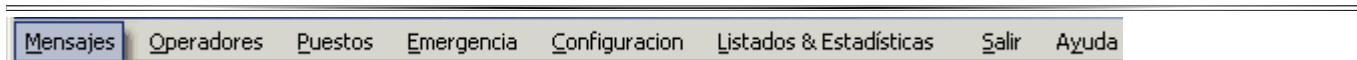


Situado en la parte superior de la pantalla, permite acceder a las opciones que no están directamente accesibles.

Las opciones disponibles son:

- **Mensajes** - permite enviar y gestionar (crear, borrar, modificar) los mensajes a todos los paneles que los acepten
- **Operadores** - gestiona los operadores (crear, borrar, modificar)
- **Puestos** - configura los puestos
- **Emergencia** - menú con algunas opciones relacionadas con situaciones de *emergencia*.
- **Configuración** - configuración de categorías, de la megafonía y de los parámetros generales del turno
- **Listados & Estadísticas** - acceso a los listados disponibles
- **Cierre** - menú para cerrar los puestos y borrar los paneles fácilmente (desde la versión 1.1)
- **Salir** - para salir del programa
- **Ayuda** - esta ayuda.

# Menú de mensajes



Este menú permite enviar mensajes a los diferentes tipos de paneles instalados.

Una vez elija el panel al enviar el mensaje, accederá a la ficha de gestión de mensajes que es igual en todos los tipos de panel, aunque cada clase de panel mantiene una lista separada de mensajes.

Actualmente, los paneles instalados se pueden dividir en:

- **paneles de puesto** - son los paneles asociados a cada puesto y que muestran el número que está esperando o atendiendo. Normalmente estos paneles también aceptan mensajes. Sin embargo, es más cómodo enviar los mensajes a los paneles de puesto directamente desde la **zona de puestos**, colocando el ratón sobre la columna Mensaje y usando el **menú de contexto** de mensajes a puestos.
- **paneles de vestíbulo** - no todos los paneles de vestíbulo aceptan mensajes, además, si usa la última línea (que es lo normal) como línea informativa, se dispondrá de menos espacio para mostrar los números que van siendo llamados.
- **paneles informativos** - estos son paneles especialmente pensados para mostrar información no controlada por el sistema de turno (aunque habitualmente relacionada). El usuario es libre de mostrar cualquier mensaje.

(El menú presentado es de ejemplo, diferentes instalaciones pueden tener diferentes tipos y cantidad de paneles. Si una instalación no dispone de paneles informativos -por ejemplo- en este menú no existirá la entrada correspondiente).

## Menú de operadores

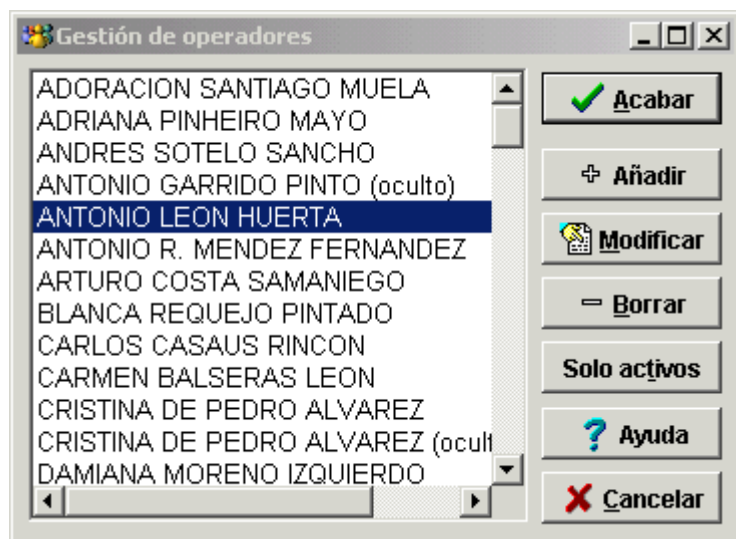
Mensajes Operadores Puestos Emergencia Configuración Listados & Estadísticas Salir Ayuda

Esta opción abre la lista de gestión de operadores. Esta lista muestra todos los operadores que se han creado.

Inicialmente solo aparecen los activos, pero puede ver también los ocultos si lo desea (aparece la palabra *oculto* al final del nombre)

Los operadores ocultos son operadores que no aparecen en las listas de selección y que no pueden abrir puestos, pero que si que pueden aparecer en los listados.

Los operadores borrados no aparecerán en los listados, aunque las operaciones que hayan realizado se seguirán contabilizando en los informes genéricos (pero sin estar asociadas a un operador en concreto)



Pulse el botón Añadir o use el [menú de contexto](#) para crear un nuevo operador. Se abrirá la [ficha de operador](#). Seleccione el operador que quiere borrar y pulse el botón Borrar o use el [menú de contexto](#).

Seleccione un operador y pulse el botón modificar para cambiar algún dato de un operador. También puede [pulsar dos veces](#) sobre el operador y se abrirá la [ficha de operador](#).



## Ficha de operador

Edición de operador

Nombre: JUAN ANTON ALONSO

Clave: 6680

Categorías que puede atender el operador:

- Venta anticipada
- Venta internet
- Información

Operador oculto (en listas de selección)

Creado el: jueves , 20 de marzo de 200

NOTAS adicionales

Acabar Ayuda Cancelar

Use esta ficha para crear un nuevo operador o para modificar uno existente.

### Nombre:

Este es el nombre que aparecerá en el panel de puestos cuando abra un puesto o en los listados. No escriba nombres demasiado largos

### Clave:

Esta es la clave que deberá utilizar un operador para abrir un puesto. Si se usan teclados TR40 en los puestos, esta clave no puede ser de más de 4 dígitos.

Si abre un puesto desde el menú de puestos el programa proporcionará la clave por usted.

Asigne una clave fácil de recordar para el operador ya que tendrá que introducirla la abrir un puesto. Puede usar los últimos o primeros cuatro dígitos de su DNI o de su teléfono.

### Categorías:

Marque las categorías que podrá atender el operador. También puede ordenarlas, aunque no tendrá ningún efecto sobre el funcionamiento del programa. Aquí no se muestran las categorías ocultas.

### Operador oculto:

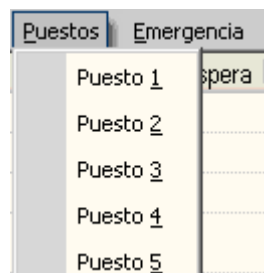
Si no quiere que este operador aparezca en la lista de selección de operadores, márkelo como oculto. Por ejemplo, si ya no trabaja en el turno, pero quiere que aparezca en algún listado.

### Notas adicionales:

Campo libre para que introduzca los comentarios o anotaciones que desee.

# Menú de puestos

Mensajes Operadores **Puestos** Emergencia Configuración Listados & Estadísticas Salir Ayuda



Al pulsar sobre esta opción se despliega la lista de todos los puestos de que dispone el turno. Solo tiene que elegir el deseado para acceder a la [ficha de configuración del puesto](#).

En cualquier caso, le recomendamos de nuevo que utilice el [menú de contexto](#) para configurar un puesto o, mejor aún, [pulse dos veces](#) sobre el nombre del puesto en el [panel de puestos](#), esto abrirá de forma inmediata la ficha de configuración del puesto sobre el que ha pulsado.

## Ficha de puesto

### Descripción:

El nombre del puesto seguramente solo será modificado durante la configuración inicial del programa.

Puede dar cualquier nombre al puesto. Esta descripción se usará en los listados y en el panel de puestos (es recomendable que no sea muy larga)

### Criterio de asignación por defecto

El **criterio de asignación** por defecto son las normas generales que se usarán para enviar clientes a este puesto.

Es especialmente importante el modo de asignación de clientes. Consulte la ficha de definición del criterio para más ayuda.

Pulse el botón para modificarlo. Si el puesto está abierto, los cambios no serán efectivos hasta que lo cierre.

### Panel asociado al puesto.

Este nombre está fijado internamente y no puede modificarse. Pulse dos veces sobre el nombre para configurar el teclado (no disponible en todas las instalaciones)

Desactive el panel si no funciona correctamente para que no se ralentice la actualización de los demás paneles.

### Teclado asociado al puesto

El nombre del teclado también está fijado internamente y no podrá cambiarlo. Pulse dos veces sobre el nombre para configurar el panel (no disponible en todas las instalaciones)

Si el teclado de puesto está averiado, es importante que lo desactive. Un teclado de puesto estropeado (o incluso desconectado) puede hacer que todos los demás teclados tarden en reaccionar a las pulsaciones de los operadores o al mostrar texto informativo.

## Ficha de criterio de asignación de clientes

Esta es ficha permite modificar el criterio de asignación de clientes de un puesto.

Para cada puesto, tiene que configurar un modo de asignación (las normas que se siguen para asignar clientes) y las categorías que puede atender el puesto.

Categoría	Num. clientes
<input checked="" type="checkbox"/> Venta anticipada	2
<input checked="" type="checkbox"/> Venta internacional	1
<input type="checkbox"/> Venta internet	0
<input type="checkbox"/> Información	0

El programa maneja dos tipos de criterios:

El **criterio de asignación actual** que es el criterio que se está usando para enviar clientes a un puesto abierto. Solo puede modificarlo desde el [menú de contexto](#) del panel de puestos.

El **criterio de asignación por defecto** que es el criterio base de un puesto. Puede modificarlo tanto desde el menú de contexto como desde la [ficha del puesto](#).

Fíjese en el título de ficha y en los colores de la lista de categorías para distinguir si se trata del criterio de asignación por defecto o del criterio de asignación actual.

### Lista de categorías

Solo se muestran las categorías activas (aunque estén cerradas), para marcarlas pulse con el ratón la pequeña caja que hay a la izquierda.

Cambie el orden de las categorías usando el método de arrastrar y soltar de Windows™ (elija una categoría, pulse el botón izquierdo y **sin soltarlo**, *arrastre* el cursor hasta el sitio en que quiera colocarla, entonces *suelte* el botón).

La columna de la derecha (Num. Clientes) solo aparece en el modo de asignación proporcional y es necesario que introduzca algún dato.

## Modos de asignación de clientes

- **Por prioridad** - los clientes son atendidos por orden de prioridad: primero *todos* los clientes de la primera categoría; *si no quedan* más clientes, todos los clientes de la segunda categoría; si no quedan más clientes entonces los de la tercera, etc. Por tanto es importante el orden en que coloque las categorías.
- **Por orden de llegada** - los clientes son atendidos según el orden de llegada al turno (antes los que lleven más tiempo esperando). En este caso no se da más importancia a unas categorías sobre otras y no importa el orden en que estén colocadas.
- **Aleatorio** - el programa elige, aleatoriamente, un cliente de cualquiera de las categorías marcadas. No importa el orden en que las coloque.
- **Proporcional** - aquí debe especificar la proporción de clientes de cada categoría. El orden en que estén colocadas tampoco es importante a largo plazo. Usando la imagen superior (Venta anticipada, 2 - Venta internacional 1) se podría leer así:
  - atender 2 clientes de venta anticipada por cada cliente de internacional
  - mejor aún, de cada tres clientes, atender 2 anticipada y 1 de internacional
  - o bien atender un 66,6% de clientes de anticipada y un 33,3% de clientes de internacional.

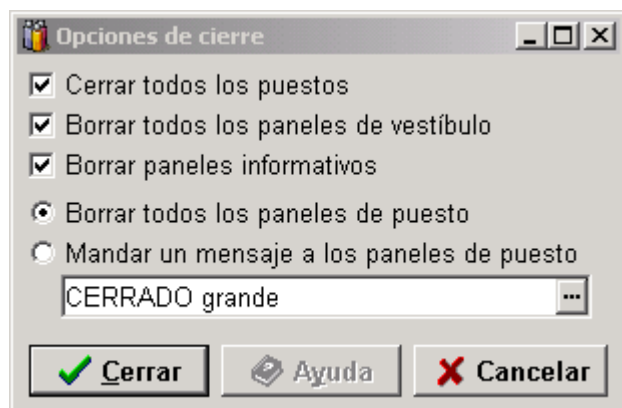
El programa intenta mantener siempre la proporción. Por ejemplo, imagine que en momento dado no hay clientes de internacional y se atienden 12 clientes seguidos de anticipada. Entonces llegan 8 clientes de internacional; el programa mandará 6 clientes seguidos de internacional al puesto antes de volver a enviar clientes de anticipada.

# Menú de Cierre

---

Este menú le facilitará la operación de cierre al final de la jornada.

Puede borrar los paneles que tenga instalados de forma selectiva o incluso enviar automáticamente un mensaje a todos los paneles de puesto (por ejemplo: CERRADO, o APERTURA 7:30)



## Cerrar todos los puestos

Marque esta opción para cerrar todos los puestos que queden abiertos.

## Borrar todos los paneles de vestíbulo

Marque la opción para borrar todos los paneles de vestíbulo.

## Borrar paneles informativos

Marque esta opción para borrar los paneles informativos (si dispone de ellos)

## Borrar todos los paneles de puesto

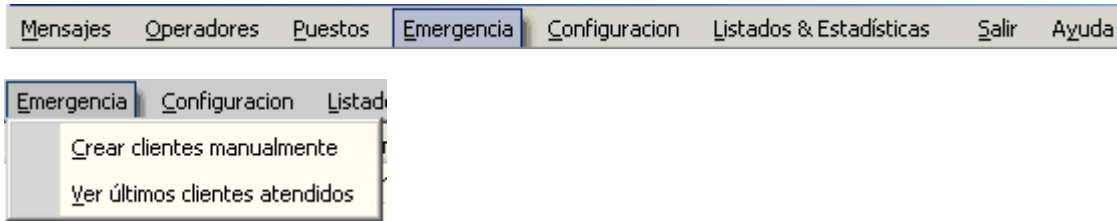
Elija esta opción para borra los paneles de todos los puestos

Si algún panel tiene asignado un mensaje por defecto, al borrarlo aparecerá el mensaje seleccionado. (Puede que esta posibilidad no esté disponible en su instalación)

## Mandar un mensaje a los paneles de puesto

Marque esta opción para mandar un mensaje a todos los puestos. Luego seleccione un mensaje (pulse sobre el pequeño botón con tres puntos para abrir la lista de mensajes de puesto). Pulse dos veces sobre el nombre del mensaje para borrarlo

# Menú de emergencia



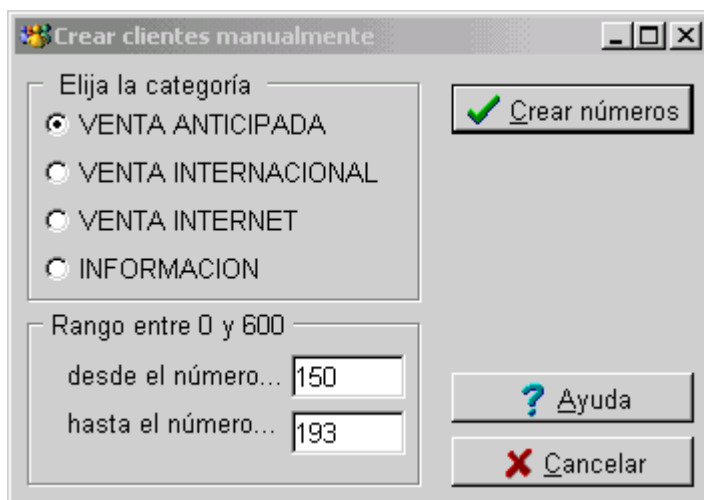
## Crear clientes manualmente

Esta opción permite **crear clientes manualmente**. Normalmente solo es necesario crear clientes de forma manual en dos casos:

- los clientes en espera han sido borrados accidentalmente, o bien...
- se ha producido un corte de energía eléctrica o el ordenador ha sido apagado sin cerrar Windows™ y el programa no consigue cargar todos los clientes al arrancar. Aunque **SuTurno** programa utiliza un tipo especial de fichero de clientes que es menos propenso a estropearse en estos casos, siempre existe la posibilidad de que esto ocurra. **Si ese fuese el caso, es importante que ejecute el programa SCANDISK de Windows™ lo antes posible** (tendrá que cerrar primero SuTurno).

Sin embargo, también se puede utilizar esta opción para crear clientes que se utilizarán para hacer pruebas o durante la fase de aprendizaje.

### Ficha de creación manual de clientes



Marque primero una categoría y luego rellene el número inicial y final del grupo que necesita crear (deben estar dentro del rango de números asignado a esa categoría). Finalmente, pulse sobre **Crear números**.

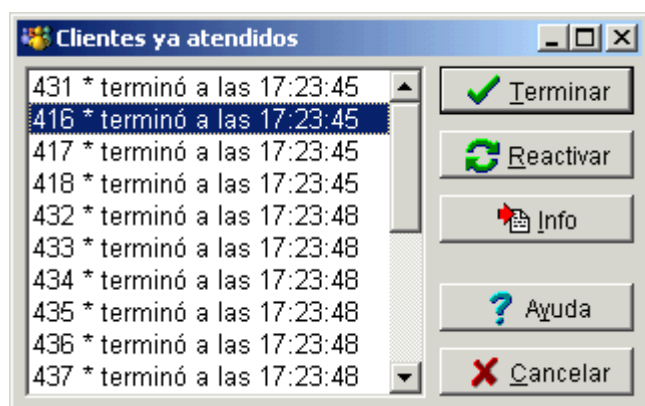
**Puede indicar rangos fragmentados.** Por ejemplo si una categoría tiene asignada la numeración del 200 al 599, puede introducir como número inicial el 500 y como número final el 250. Así se crearían los clientes del 500 al 599 y del 200 al 250.

## Ver últimos clientes atendidos

Esta lista muestra los últimos clientes atendidos en todos los puestos desde que inició el programa (si se termina de atender a algún cliente mientras se consulta esta lista, no aparecerá hasta que cierre la ficha y vuelva a abrirla).

En la lista es posible consultar toda la información sobre cada cliente (cuando solicitó el ticket, cuando y qué operador lo ha atendido, etc). Incluso puede reactivar (pasar de nuevo a la cola de espera) a los clientes que sea necesario.

### Ficha de clientes atendidos



El primero de la lista es el último que ha sido atendido. El último de la lista, el que hace más tiempo que fue atendido. Puede cambiar la cantidad máxima de clientes que se mantienen en esta lista en la [ficha de configuración general](#).

#### Reactivar cliente

Marque un cliente y pulse **Reactivar** para pasar el cliente **de nuevo** a la lista de clientes pendientes de ser atendidos. Los clientes reactivados serán llamados de inmediato, en cuanto quede un puesto que pueda atenderlos. Esta opción puede ser útil para atender a uno o varios clientes que han sido considerados como abandono.

#### Información de cliente

Muestra toda la [información](#) disponible sobre el cliente: cuando solicitó el ticket, cuando se le empezó a atender, quién le atendió y cuanto tiempo empleó.

# Menú de configuración

Mensajes Operadores Puestos Emergencia **Configuración** Listados & Estadísticas Salir Ayuda

Configuración Listados & Es

- Configurar categorías ▶
- Configurar megafonía
- Configuración general

**Configuración de categorías** - para configurar cada categoría, así como la numeración  
**Configuración de la megafonía** - volumen de sonido, tarjeta de sonido usada, hilo musical (opcional)  
**Configuración general** - parámetros generales.

## Configuración de megafonía

Aquí podrá configurar los parámetros generales relacionados con la megafonía automática y de la entrada de hilo musical (*esta opción puede no estar disponible en todas las instalaciones*).

Los parámetros de megafonía asociados a cada categoría debe modificarlos en la [ficha de categoría](#).

**Configuración de la megafonía**

**Volumen de la megafonía**

Definir el volumen por tramos horarios

Desactivar la megafonía

**Tiempo (en milisegundos)**

Antes de emitir un mensaje: 100

Entre el número y el puesto: 300

Entre dos mensajes distintos: 1000

**Volumen del hilo musical**

Definir el volumen por tramos horarios

Desactivar el hilo musical

Tarjeta de sonido asociada a la megafonía: C-Media Wave Device

Guardar cambios Ayuda Cancelar

### Volumen de megafonía

Mueva el marcador para fijar el volumen general de la megafonía.

SuTurno también le permite establecer el volumen en función de la hora del día. Para ello solo tiene que pulsar el botón **Definir el volumen por tramos horarios** y definir los tramos en la ficha que aparecerá.

### Desactivar la megafonía / hilo musical

Desactiva toda emisión de mensajes y sonidos.

### Tarjeta de sonido

Si su ordenador dispone de varias tarjetas de sonido, aquí podrá indicar cual es la que se utilizará para la megafonía y para el hilo musical.

### Volumen del hilo musical

Es exactamente igual que el volumen de la megafonía. El hilo musical puede no estar disponible en su instalación.



## Tiempo antes de emitir un mensaje

Algunos amplificadores necesitan un tiempo desde que reciben la señal de audio hasta que se activa la salida. Si por la megafonía no se escucha la parte inicial de los mensajes, introduzca aquí los milisegundos que necesite el amplificador para activarse (1000 = 1 segundo).

Quizá también necesite reducir el **tiempo entre mensajes** en la misma cantidad para evitar que haya demasiado tiempo entre dos mensajes.

## Tiempo entre el número y el puesto

Es el tiempo que separa el número de cliente y el puesto a que está destinado. Elija un valor que resulte natural o deje el valor por defecto.

## Tiempo entre dos mensajes distintos

Este es el tiempo que se deja entre un mensaje y otro. Si también ha asignado un valor a **tiempo antes de emitir el mensaje**, debería descontarlo en este campo, ya que la suma de estos dos valores será el tiempo real que separará dos mensajes de audio.

## Ficha de volumen por tramos horarios

Esta ficha le permite introducir diferentes valores para que sean usados según la hora del día. La utilizará para definir el volumen de la megafonía, del hilo musical o la luminosidad de un panel (si esto es necesario en su instalación).

En el caso de la megafonía, posiblemente el volumen ideal no será el mismo en un momento de plena actividad (por ejemplo, a las 12 de la mañana) que ya bien entrada la noche.

### Valor por defecto

Este es el valor que se aplicará cuando la hora **no** caiga dentro de alguno de los rangos definidos en la lista (es el mismo valor que puede definir en la ficha de configuración de la megafonía)

### Lista de tramos

En la lista de tramos, el valor de la izquierda indica la hora a partir de cual se aplica el valor de la derecha. Los tramos vacíos o con valor 0 no se consideran válidos y son borrados.

Aunque es recomendable que ordene la lista de forma descendente (de 00:00 a 23:59), si no lo hace, el programa los reordenará cuando pulse el botón **Aceptar**.

Por ejemplo, con los siguientes valores:

**08:00 - 70** (a partir de las 8:00 usar volumen al 70%)  
**20:00 - 60** (a partir de las 20:00 usar volumen al 60%)  
**Valor por defecto: 50**

Como el día empieza a las 00:00 y acaba a las 00:00 del siguiente, se obtendrá el siguiente efecto:

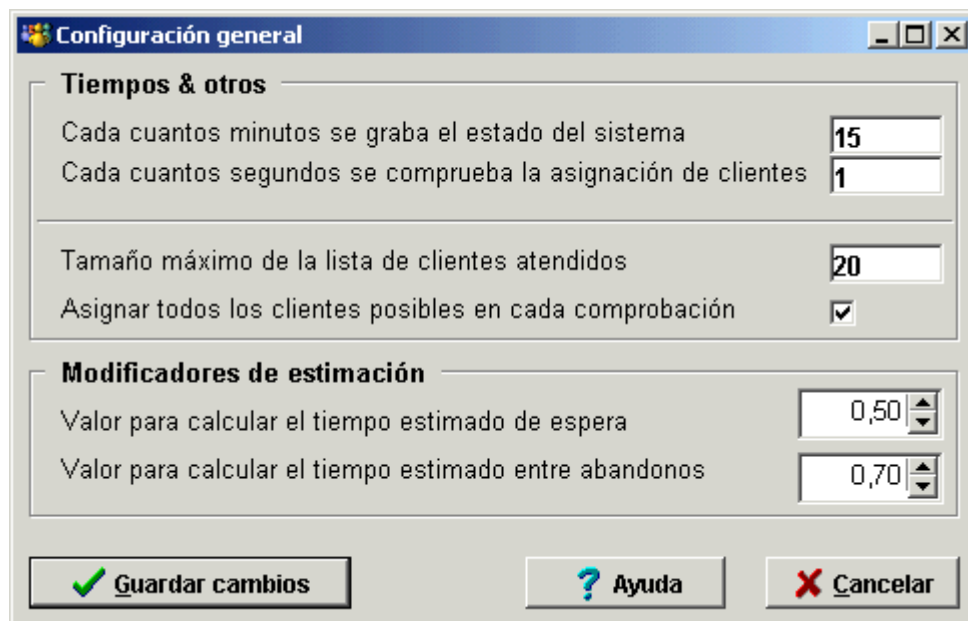
**desde las 8:00 a las 20:00 se usará el valor 70**  
**desde las 20:00 a las 00:00 se usará el valor 60**

Para el resto del día (que no se ha definido explícitamente), se usa el valor por defecto:  
**desde las 00:00 hasta las 08:00 se usará el valor por defecto 50.**

Hora inicial	Valor
00:00	50
06:00	60
07:00	70
08:00	80
09:00	90
12:00	100
21:00	90
22:00	70

Valor por defecto: 74

## Configuración general



**Configuración general**

**Tiempos & otros**

Cada cuantos minutos se graba el estado del sistema: 15

Cada cuantos segundos se comprueba la asignación de clientes: 1

Tamaño máximo de la lista de clientes atendidos: 20

Asignar todos los clientes posibles en cada comprobación:

**Modificadores de estimación**

Valor para calcular el tiempo estimado de espera: 0,50

Valor para calcular el tiempo estimado entre abandonos: 0,70

Guardar cambios    ? Ayuda    X Cancelar

**Nota:** algunos parámetros pueden no estar disponibles o activos en su instalación.

Esta ficha permite configurar los parámetros generales de funcionamiento del programa.

### Asignar todos los clientes posibles en cada comprobación

Si marca esta casilla, el programa asignará todos los clientes posibles a todos los puestos disponibles cada cierto tiempo (los segundos especificados en el campo *Cada cuantos segundos se comprueba la asignación de clientes*)

Si no la marca, el programa solo asignará (si es posible) un cliente en cada ronda de comprobación.

Por ejemplo, supongamos que hay 10 clientes en espera y 4 puestos se quedan libres.  
En el campo *Cada cuantos segundos se comprueba la asignación de clientes* ha introducido un 5.

En el primer caso, cada 5 segundos se asignará un cliente a un puesto, por tanto, asignar 4 clientes consumirá un total de 20 segundos. Los clientes verán aparecer secuencialmente los números llamados en los paneles y los mensajes de megafonía irán más o menos sincronizados.

En el segundo caso, en la primera comprobación se asignarán los cuatro clientes al mismo tiempo. Con lo que se consumirán 5 segundos en el peor de los casos (lo normal es que sean unos 2 segundos). Sin embargo, los números *correrán* muy rápido en paneles de vestíbulo (no en los de puesto) y posiblemente el mensaje de audio del último cliente asignado se emitirá cuando ya se le haya considerado un abandono, especialmente si el tiempo mínimo de la operación es muy pequeño (10 segundos, por ejemplo)

### Cada cuantos segundos se graba el estado del sistema

Especifica cada cuantos minutos se graba el estado del turno (puestos abiertos, categorías que atiende, estadísticas de clientes, abandonos, etc.).

Si quiere obtener listados del estado del turno en tramos de X minutos, en este campo debería introducir el valor X/2. Por ejemplo, si quiere tramos de 60 minutos, introduzca aquí 30 minutos.

La información se guarda en el disco duro del ordenador, y si este tiempo es muy pequeño (menos de 10 o 15 minutos) el espacio ocupado por la información de estado puede llegar a ser considerable.

**Nota:** Los informes de estado general del turno pueden no estar disponibles en todas las instalaciones.

## Cada cuantos segundos se comprueba la asignación de clientes

Especifica cada cuantos segundos se comprueba si es posible enviar un cliente en espera a un puesto. Cuanto mayor sea este valor, más tiempo puede permanecer un puesto disponible sin cliente.

Si introduce valores pequeños (1 o 2) la asignación de cliente sería casi inmediata. Pero en la velocidad de asignación también influye el campo [Asignar todos los clientes posibles en cada comprobación](#)

## Tamaño máximo de la lista de clientes atendidos.

Introduzca aquí el tamaño de la [lista de clientes atendidos](#). Cuanto mayor sea este número, más clientes se guardarán en la lista. Una vez se llene la lista, cada nuevo cliente añadido provocará que el más antiguo desaparezca.

Esta lista le permite consultar información sobre los clientes que ya han sido atendidos e incluso pasarlos de nuevo a la cola de espera.

## Asignar todos los clientes posibles en cada comprobación

Si marca esta casilla, el programa asignará todos los clientes posibles a todos los puestos disponibles cada cierto tiempo (los segundos especificados en el campo [Cada cuantos segundos se comprueba la asignación de clientes](#))

Si no la marca, el programa solo asignará (si es posible) un cliente en cada ronda de comprobación.

## Modificadores de estimación.

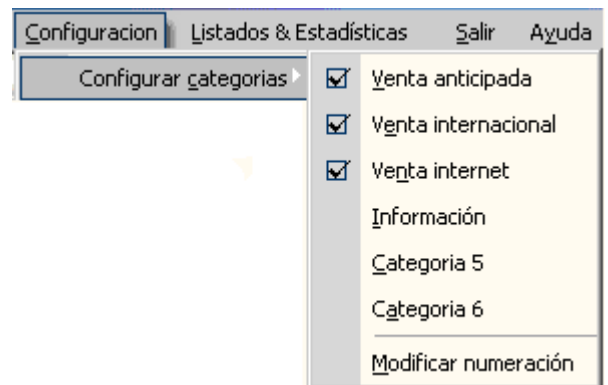
Estos valores no se utilizan actualmente.

## Configurar categorías

Este submenú le permite acceder a la [ficha de configuración](#) de cada categoría disponible (seis en el ejemplo) y a la [ficha de configuración de la numeración](#).

También puede acceder a la [ficha de configuración](#) de una categoría desde el [menú de contexto](#) (en el [panel de categorías](#)) o [pulsando dos veces](#) sobre el nombre de la categoría en el mismo panel.

Sin embargo, si ha desactivado una categoría, no aparecerá en el panel de categorías y deberá utilizar necesariamente este menú.



El programa le permite configurar gran cantidad de parámetros a nivel de categoría, con lo que podrá personalizar y ajustar el comportamiento de SuTurno de forma mucha más precisa.

### Nombre de la categoría en el programa

Este es el nombre con el que se identificará la categoría **dentro** del programa (en el panel de categorías o en los listados). Puede ser distinto del que verá el público.

### Nombre de la categoría en los paneles

Nombre que aparecerá en el ticket o en los paneles de puesto o vestíbulo. Puede definir varios nombres (o abreviaturas), para que el programa escoja el más adecuado en cada ocasión, para ello pulse el botón que hay a la derecha.

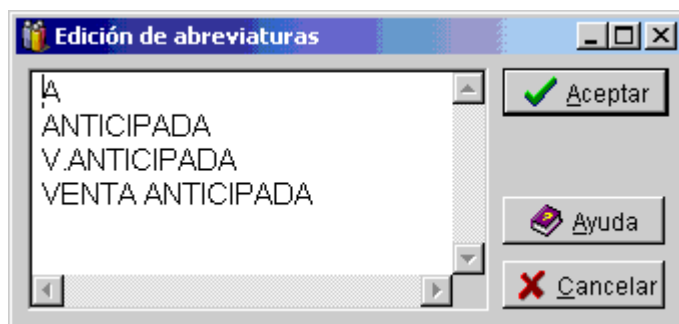
Por ejemplo, puede que el espacio para la categoría en el ticket sea distinto al espacio en el panel de vestíbulo, si introduce dos nombres distintos, pensados para cada caso en particular, el programa escogerá siempre el texto que se ajuste mejor al espacio disponible.

## Ficha de abreviaturas

En esta ficha puede introducir abreviaturas para los nombres de las categorías. Introduzca las abreviaturas ajustadas al espacio disponible en los paneles. Por ejemplo, si dispone de 16 caracteres en un panel de vestíbulo, añada una abreviatura de la categoría de 16 caracteres (o lo más ajustada posible).

Actualmente se usan las abreviaturas para mostrar el nombre de la categoría en los [paneles de vestíbulo](#).

También debería incluir una abreviatura de **un carácter**, que será el que se utilizará para mostrar el criterio asignación de clientes resumido que aparece en el [panel de puestos](#) (p.ej: *1º lleg [A]* -> primero en llegar de Anticipada).



### Categoría oculta / visible

Las **categorías ocultas** no aparecen en el [panel de categorías](#) ni en las opciones de listados. Solo debería ocultar una categoría si no tiene pensado ningún uso para ella.

La instalación estándar de SuTurno permite hasta 6 categorías, aunque la cantidad real dependerá del número de botones de los expendedores.

Si solo quiere dejar de usar **temporalmente** una categoría, es mejor que la cierre (pero no olvide [desactivar la apertura automática](#))

Puede desactivar la categoría desde el [menú de contexto](#) del panel de categorías. Sin embargo, solo podrá activarla de nuevo desde esta ficha.

### Categoría abierta / cerrada

Una categoría cerrada es una categoría para la que no se emiten tickets, aunque se seguirán atendiendo los clientes que queden en la cola de espera.

Cierre una categoría cuando haya demasiados números en espera o cuando quiera atenderla sin turno.

Puede cerrar o abrir la categoría directamente desde el panel de categorías usando el menú de contexto o [pulsando dos veces](#) sobre el estado.

### Apertura automática al iniciar el turno

Por defecto, si cierra una categoría, permanecerá cerrada hasta que la vuelva a abrir manualmente. Pero el programa le da la opción de abrirla automáticamente por usted cuando inicie el programa al día siguiente.

Tenga en cuenta que debe **salir del programa** antes de las 24h y volver a entrar pasada la medianoche para que esta apertura automática funcione. Si deja el programa de turno encendido toda la noche o no cambia de día, no se abrirá automáticamente.

### Tiempo mínimo que puede durar una operación

Introduzca aquí el tiempo mínimo en que se puede completar una transacción de la categoría. Este valor es fundamental para determinar cuando una operación es válida o se trata como un [abandono](#).

### Tiempo máximo que puede durar una operación

El tiempo máximo por operación es opcional y limita el tiempo máximo que un operador puede atender a un cliente de la categoría. Pasado este tiempo, el puesto pasa de forma automática a disponible.

Si no quiere que esto pase, introduzca un 0 en este campo.

## Tiempo de cortesía

Es el tiempo durante el que el operador no podrá llamar a un nuevo cliente. Consulte la explicación más detallada sobre el tiempo de cortesía (\*).

## Tiempo que parpadea el número en los paneles

Es el tiempo durante el que parpadea en los paneles de puesto o en los paneles de vestíbulo el último número de la categoría que ha sido llamado. Su única utilidad es llamar la atención del cliente. El valor mínimo que se acepta es 0 (sin parpadeo).

## Estimación en el ticket

Aquí debe indicar que método de estimación de espera desea que aparezca en el ticket:

- ninguno (no aparece ningún texto)
- clientes delante (cantidad de números que ya están esperando)
- tiempo de espera actual (tiempo medio ponderado de espera)

Esta última opción hace una estimación del tiempo de espera usando el tiempo real que han esperado los últimos clientes que han sido atendidos. Sin embargo, es muy complicado evaluar este tiempo de espera, porque depende de los puestos abiertos (que se pueden abrir después de que se emita el ticket) y de los abandonos (que tienden a aumentar cuando más cantidad de gente espera).

## Al llamar a un nuevo cliente...

Cuando un cliente de esta categoría es llamado, el programa puede emitir:

- nada (no hay sonido asociado)
- un mensaje vocal compuesto por el número y la ventanilla asignada
- un **sonido predeterminado** que puede configurar más abajo.

## Sonido predeterminado que se emite al llamar a un cliente

Este sonido es emitido cuando está marcada la opción *Emitir sonido predeterminado al llamar a un nuevo cliente*. El sonido ya debe existir y debe tener los siguientes parámetros: **11025 Hz, 16 bits y mono**.

## Mensaje automático que se muestra en el puesto que llama al cliente

Mensaje que se mostrará en un **panel de puesto** cada vez que un cliente de esta categoría sea llamado.

Además de asignar este mensaje, **debe activar el mensaje automático** en el panel del puesto, para ello utilice el **menú de contexto**.

Pulse dos veces sobre el texto para borrar el mensaje o utilice el menú de contexto.

## Horario de atención al público

El horario de atención permite especificar el intervalo durante el que se atenderán clientes. Puede configurar un horario de emisión de tickets distinto, por ejemplo si quiere empezar a emitir tickets antes de que se empiece a atender clientes o si quiere dejar de emitirlos antes de la hora de cierre.

Pero nunca puede indicar una hora de inicio de apertura anterior a la **hora de inicio de emisión de tickets**, ni una hora de cierre anterior a la hora final de emisión de tickets.

Si no quiere indicar ninguna hora de apertura, ponga las 00:00

Si no quiere indicar ninguna hora de cierre, ponga las 00:00

***Actualmente solo se usa la hora de apertura.***

## Horario de emisión de tickets

El horario de emisión de tickets permite controlar cuando se empezará o dejará de emitir tickets.

Si no quiere indicar el inicio o final use 00:00

Si su instalación se lo permite, también puede activar el cierre automático de emisión de tickets, de forma que deje de emitir tickets cuando haya más clientes de los que se pueden atender hasta la hora de cierre.

Desde la versión 1.13 de SuTurno, puede especificar un horario de emisión de mañana y otro de tarde. Si no necesita usar esta opción, use solo el primero horario y deje el segundo como 00:00 / 00:00

## Color en los paneles

Es el color en que se mostrará el nombre de la categoría (o el número de cliente) en los paneles de puesto y/o vestíbulo. Evidentemente, los paneles instalados deben ser multicolor. Habitualmente los colores disponibles son: verde, rojo y ámbar.

## Color de la tinta

Es el color con que se escribirá la categoría en el panel de categorías.

## Texto libre en el ticket

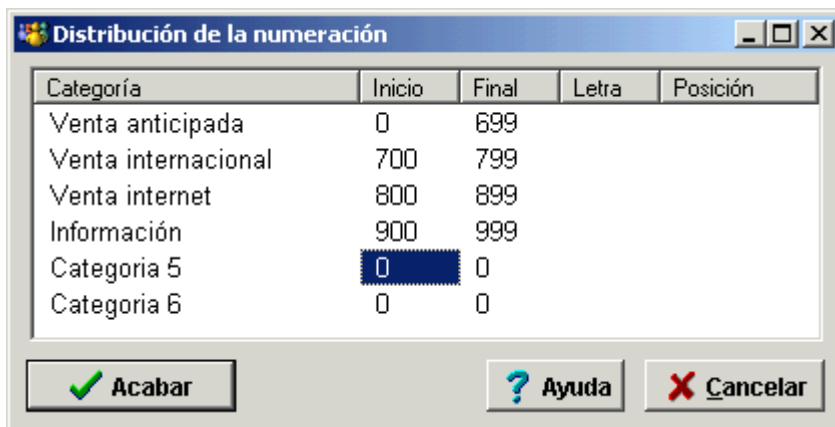
Introduzca aquí el texto, hasta de cuatro líneas, que quiere que aparezca en el ticket de esta categoría. Es opcional, puede dejarlo en blanco.

## Ultima línea del ticket

Texto para la última línea del ticket. Es opcional, puede dejarlo en blanco.

## Ficha de configuración de numeración

---



Categoría	Inicio	Final	Letra	Posición
Venta anticipada	0	699		
Venta internacional	700	799		
Venta internet	800	899		
Información	900	999		
Categoria 5	0	0		
Categoria 6	0	0		

Desde aquí podrá cambiar la numeración indicando el primer y el último número (incluidos) del rango asignado a cada categoría. Si no va a utilizar una categoría, use 0 como valor inicial y final.

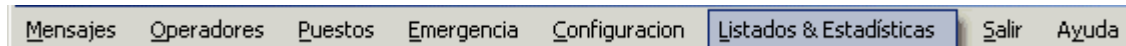
Normalmente se usan tres dígitos, por lo que tendrá que distribuir los mil números (000-999) entre las categorías que utilice. También puede reservar un grupo de números para una categoría que todavía no tiene pensado usar pero que activará más adelante. **Los rangos deben ser excluyentes** (no se pueden compartir)

En caso de que la instalación lo permita, podrá añadir una letra a los números de cada categoría, así como su posición: delante (A999) o detrás (999A) del número.

Aunque lo normal es que defina la distribución de la numeración antes de empezar a trabajar con el turno, puede modificarla después. **Aunque es recomendable efectuar los cambios SIN CLIENTES y luego reiniciar el programa. Si quedan clientes cuando reinicie el programa, puede perderlos.**

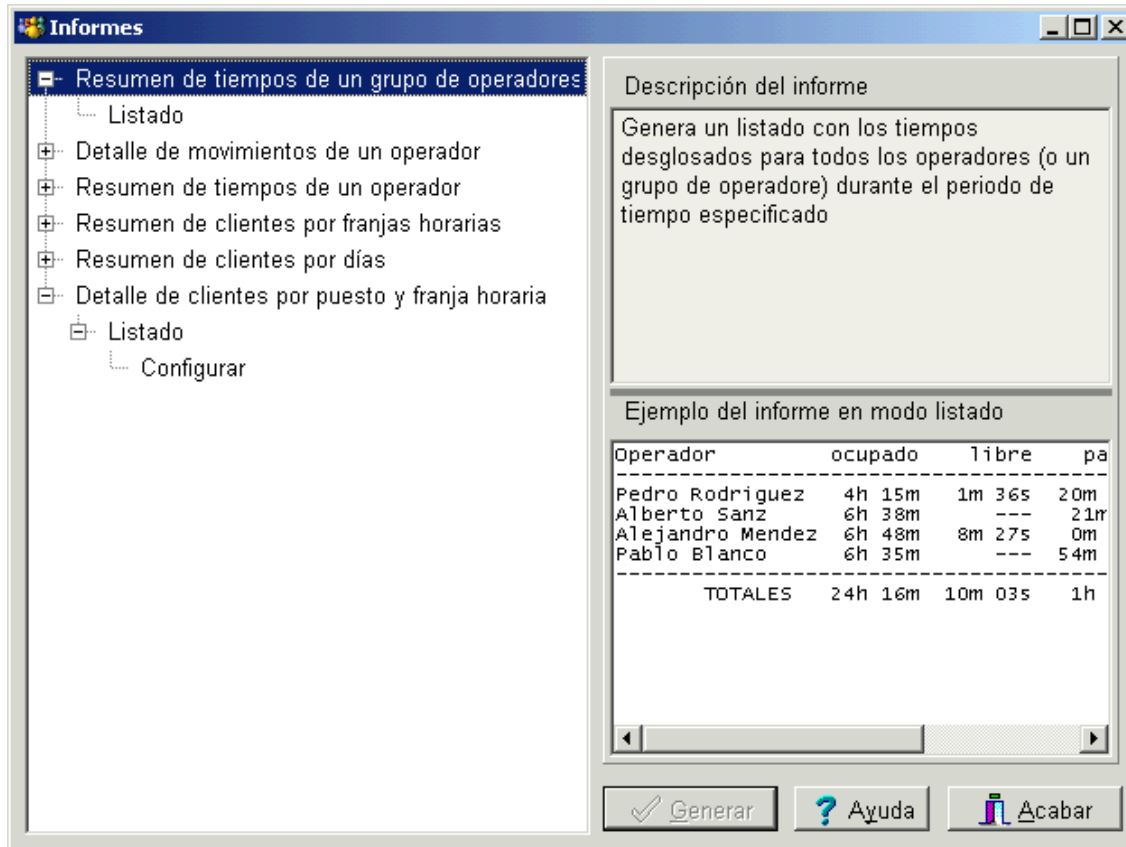


# Menú de listados



La opción **Listados & Estadísticas** da acceso a la lista de informes disponibles.

Puede consultar los informes por pantalla, imprimirlos, exportarlos a Excel o a HTML.



## Lista de informes

En el panel derecho se muestran todos los informes disponibles (puede variar en cada instalación).

Cada vez que seleccione un informe, aparecerá a la derecha una descripción corta y un ejemplo del listado.

Para acceder al informe, pulse dos veces sobre el nombre (o sobre el [+]), luego pulse de nuevo dos veces sobre **Listado** (o sobre **Gráfico**, si está disponible) para generar el informe. Si el informe tiene algún parámetro especial que sea configurable (a parte de fechas, operadores y categorías), aparecerá también **Configurar**. La configuración de cada informe se guarda en disco.

## Ficha de listados de texto

Intervalo	Llegadas	Clientes en espera
07:00 - 07:15	22	9
07:15 - 07:30	13	3
07:30 - 07:45	32	14
07:45 - 08:00	53	8
08:00 - 08:15	52	17
08:15 - 08:30	58	24
08:30 - 08:45	50	11
08:45 - 09:00	53	6
09:00 - 09:15	55	20
09:15 - 09:30	85	25
09:30 - 09:45	111	36
09:45 - 10:00	107	38
10:00 - 10:15	151	66
10:15 - 10:30	154	79

Esta es la ficha desde la que podrá configurar, generar, imprimir o exportar los informes de texto.

Cada tipo de informe recuerda los parámetros que definieron la última vez que se usó, de esta forma que no tendrá que volver a configurarlos cada vez que los use. Normalmente solo tendrá que modificar la fecha.

Pulse sobre el botón [...] o sobre la descripción de los parámetros actuales para acceder a la [ficha de parámetros adicionales](#).

### Usar los datos de...

Aquí debe indicar el periodo de trabajo. Se proporcionan unas fechas predefinidas (ayer, semana actual, semana anterior, mes actual, mes anterior, etc.) que facilitarán la selección de los periodos más habituales.

Si necesita especificar un tramo distinto de los predefinidos, usar una franja horaria más limitada o limitar el informe a algunos días de la semana. Pulse dos veces sobre el panel Fecha y otros parámetros o pulse el botón con [...]. Consulte en la página siguiente el contenido de la ficha de parámetros adicionales que aparecerá.

### Categorías

Si el listado lo exige, podrá elegir las categorías que se deben incluir en el informe. Si no selecciona ninguna, se considera que quiere incluir todas.

## Operadores

Al igual que en las categorías, podrá marcar los operadores que se deben tener en cuenta en el informe. Algunos informes solo permite elegir un único operador o bien todos los operadores. Otros informes admiten seleccionar un grupo de varios operadores. Si no marca ninguno el programa asume que quiere un informe de todos.

## Generar listado

Una vez seleccionados los parámetros del informe, puede el botón Generar o elija la opción del menú superior Generar informe para que el programa cree el informe en el panel de la derecha.

La construcción del informe puede llevar bastante tiempo, dependiendo de la velocidad de su ordenador y del volumen de datos que sean necesarios procesar. Siempre puede cancelar la generación pulsando sobre el botón **Cancelar** que aparecerá sobre el panel derecho.

## Vista preliminar

El informe que se muestra en el panel de la derecha no incluye paginación. Si quiere ver como quedará el informe si lo imprime, elija la opción Vista preliminar. Desde la nueva pantalla podrá revisar todas las páginas, configurar la impresora e imprimir el listado.

## Imprimir

Lanza el informe generado a la impresora. Antes aparecerá la ficha de configuración de la impresora, por si necesita hacer algún ajuste final.

## Resultado del informe

En el panel de la derecha se muestra el informe según los parámetros elegidos.

Algunos informes permiten ampliar la información:

- si aparece un [+] a la derecha de una línea, al pulsarlo se desplegarán líneas adicionales que complementarán o detallarán la información mostrada
- si al pasar el cursor sobre las líneas estas cambian de color, pulse con el ratón para abrir una ventana donde se generará automáticamente un informe ampliando la información.

## Exportar

Una vez generado un informe puede exportarlo a Excel (necesita tener Excel instalado en el ordenador de trabajo) o en formato HTML.

## Configurar

Si el listado lo requiere, también podrá ajustar algunos parámetros desde la opción **Configurar** del menú superior. Por ejemplo, en el listado detallado por puesto, podrá elegir los puestos que se incluirán en el listado.

## Parámetros adicionales de un informe

Fechas, días y horas

Fecha inicial y final del intervalo

el trimestre pasado

Desde el 01/01/2003

Hasta el 31/03/2003

Hora inicial y final (opcional)

Desde las 00:00 horas

Hasta las 00:00 horas

Días de la semana (opcional)

Lunes

Martes  Todos los días

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

Domingo

Terminar

Ayuda

Aquí puede elegir cualquier fecha para el informe, distinta de las predefinidas. También puede indicar una franja horaria concreta o limitar el informe solo a ciertos días de la semana.

### Fecha inicial y final del intervalo.

Escoja un intervalo predefinido de la lista o bien introduzca la fecha inicial y final desea. Los intervalos predefinidos son los siguientes:

- Hoy (los datos acumulados hasta la hora actual)
- Ayer
- La semana actual (incluidos los datos para el día en curso)
- La semana pasada
- La quincena actual (incluidos los datos para el día en curso).
- La quincena pasada
- El mes actual (desde el día 1 hasta el momento en que se solicita el informe)
- El mes pasado
- El trimestre actual (desde el primer día del trimestre actual hasta el momento en que se solicita el informe)
- El trimestre pasado
- El semestre actual (desde el 1/enero o 1/julio hasta el momento en que se solicita el informe)
- El semestre pasado
- El año actual (desde el 1/enero hasta el momento en que se solicita el informe)
- El año pasado

### Días de la semana

Marque los días de la semana que quiere que se tomen en cuenta al generar el informe. Puede marcar uno o varios días. Si no marca **nada**, se usarán todos los días. **Si su instalación lo permite**, también podrá seleccionar días festivos, anteriores a festivos o posteriores a festivos. En ese caso, es **importante** que no olvide mantener actualizada el calendario de festivos del programa para obtener resultados precisos.

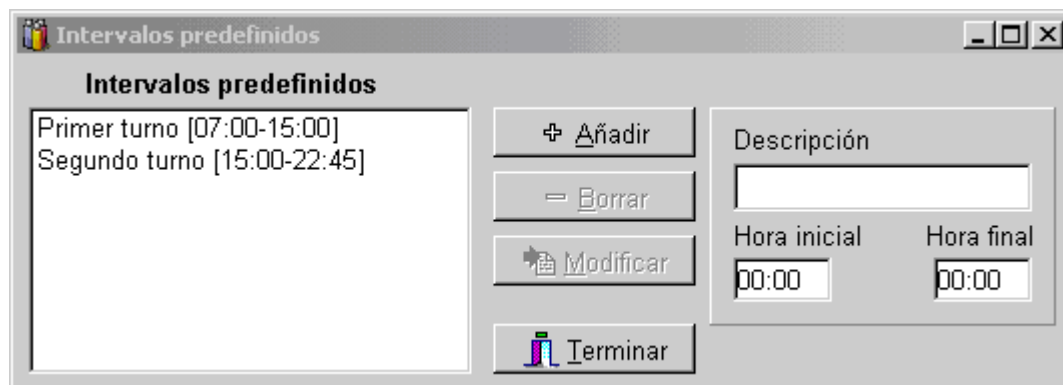
## Hora inicial y hora final

Opcionalmente puede indicar un intervalo de tiempo (que se aplicará a cada día). Si no lo indica se procesarán todos los datos para cada día.

Esta opción puede ser útil si tiene varios turnos de trabajo o quiere analizar los datos de una franja horaria muy concreta.

Puede introducir directamente las horas inicial o final o bien elegir alguno de los tramos definidos. El programa no incluye ningún tramo predefinido, pero usted podrá crear los tramos que necesite fácilmente. Solo tiene que pulsar sobre el botón [...] y **definir los rangos horarios** que use más a menudo. El funcionamiento es similar al de las fechas predefinidas.

## Ficha de definición intervalos



Puede definir todos los horarios que necesite para usarlos en los informes. Solo tiene que darles un nombre, una hora de inicio y otra de final y luego solo tendrá que seleccionar el intervalo por su nombre en la ficha de parámetros adicionales de informes.

Las opciones de modificación y creación expanden la ficha, de forma que a la derecha aparecen tres nuevos campos (descripción y hora final e inicial).

Use el menú de contexto o pulse **Añadir** para crear un nuevo intervalo. Se ampliará la ficha, apareciendo a la derecha los campos necesarios. Rellénelos y pulse **de nuevo** en el botón **Añadir** para guardar los cambios.

Marque un tramo en la lista de la izquierda y pulse **Borrar** para eliminarlo. También puede usar el menú de contexto.

Elija un tramo y pulse **Modificar** o use el menú de contexto. Haga las modificaciones necesarias en los campos de la derecha y **pulse de nuevo Modificar** para grabar los cambios.

Use las 00:00 para no usar hora inicial o final. (por ejemplo, hora inicial 00:00 y hora final 12:00 sería como decir: todos los datos hasta las 12:00; hora inicial 18:00 y hora final 00:00 se leería como todos los datos desde las 18:00).

## Panel de categorías

Descripción	Estado	Cli.en espera	Espera real	Espera media	Tmedio/oper	Atendidos	Abandonos
Venta anticipada	Abierta	190	---	---	---	0	0
Venta internacional	Abierta	2	---	---	---	0	0
Venta internet	Abierta	2	---	---	---	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>194</b>		---	---	<b>0</b>	<b>0</b>

En este panel se muestran todas las categorías activas, estén o no abiertas. Si quiere que vuelva a aparecer una categoría desactivada, utilice el menú de [configuración de categorías](#) para acceder a la [ficha de la categoría](#).

Todos los campos (columnas) tienen asociado un [menú de contexto](#) que le simplificará el trabajo con las categorías. Le animamos a usarlo habitualmente (tiene una descripción de cada menú de contexto en la página siguiente).

Las columnas del panel de categorías son los siguientes:

- **Descripción** - nombre interno que le ha dado a la categoría. Puede modificarlo en la [ficha de la categoría](#).
- **Estado** - refleja el estado actual de la categoría:
  - *abierta* - se emitirán tickets siempre que lo solicite algún cliente
  - *cerrada* - no se emitirán más números desde los expendedores
  - *fuera de horario* - no se emitirán más números (se ha rebasado la hora de cierre de emisión de tickets)
  - *sin números* - no hay números libres (todos los disponibles están en uso)
- **Clientes en espera** - cantidad de clientes con número que aún no han sido atendidos.
- **Espera real** - tiempo real que ha esperado el último cliente atendido de esta categoría.
- **Espera media** - tiempo medio de espera (media simple)
- **Tiempo medio por operación** - tiempo medio por operación (para el número de operaciones que hay en **Atendidos**)
- **Atendidos** - Cantidad de clientes que han sido atendidos. Depende del valor *Tiempo mínimo por operación*.
- **Abandonos** - Cantidad de clientes que no se han presentado. Depende del valor *Tiempo mínimo por operación*.

Los valores *Espera real*, *Espera media*, *Tiempo medio por operación*, *Clientes atendidos* y *abandonos* son acumulativos. Si quiere que cada día, al iniciar el turno, se pongan a cero. Debe elegir la opción: **Reiniciar estadísticas al iniciar el programa** en la [ficha de configuración general](#).

La última fila muestra los totales de todas las categorías activas.

*Nota: puede realizar las siguientes operaciones sobre la cabecera del panel (tiene que situar el ratón sobre la cabecera)*

- *ordenar las columnas del panel cogiendo, arrastrando y soltando la cabecera.*
- *ocultar y mostrar las columnas desde el menú de contexto de la cabecera*
- *ajustar automáticamente el ancho de la columna al tamaño del texto más largo (doble pulsación sobre la separación de cada columna)*

## Menús de contexto para el panel de categorías

Descripción	Estado	Cli.en espera	Espera real	Espera media	Tmedio/oper	Atendidos	Abandonos
Venta anticipada	Abierta	190	---	---	---	0	0

### Menú de contexto para Descripción

- **Configurar la categoría** - accede a la ficha de configuración de la categoría
- **Dejar de emitir tickets** - se dejan de emitir tickets, aunque se seguirá atendiendo a los clientes en espera. Puede abrir y cerrar la emisión de tickets tantas veces como quiera.
- **Configurar colores** - para [configurar los colores](#) del panel de categorías.

Configurar la categoría  
Dejar de emitir tickets  
Configurar colores

### Menú de contexto para Estado.

- **Dejar de emitir tickets (si la categoría está abierta)**- el sistema no emitirá más tickets para esta categoría, pero seguirá mandando los clientes a los puestos para ser atendidos. Si quiere que una categoría cerrada se abra automáticamente cuando se inicie el programa el día siguiente, marque la opción **Apertura automática** en la [ficha de configuración](#) de la categoría.

Dejar de emitir tickets  
Configurar la categoría  
Configurar colores

En la ficha de configuración también puede indicar la hora de cierre de la categoría o la hora de emisión de tickets. Si su instalación lo permite, podrá indicar al programa que deje de emitir tickets automáticamente cuando haya más clientes de los que se pueden atender antes de la hora de cierre y que la vuelva a abrir automáticamente cuando la cantidad de clientes se reduzca.

- **Volver a emitir tickets (si la categoría está cerrada)** – reactiva la emisión de tickets, siempre que queden números libres y que no se haya sobrepasado la hora de cierre.
- **Configurar la categoría** - accede a la [ficha de configuración](#) de la categoría.
- **Configurar colores** - para [configurar los colores](#) del panel de categorías.

### Menú de contexto para Clientes en espera.

- **Ver clientes en espera** - muestra una lista con todos los clientes que hay en espera en la categoría. Es similar a la lista de [clientes atendidos](#).
- **Borrar clientes en espera** - para borrar todos los clientes que hay en espera en la categoría. El programa le pide confirmación (tendrá que escribir BORRAR) antes de bórralos.
- **Volver a emitir tickets** si la categoría está cerrada, **Dejar de emitir tickets** - si está abierta.
- **Configurar la categoría** - accede a la [ficha de configuración de la categoría](#)
- **Configurar colores** - para [configurar los colores](#) del panel de categorías.

Ver clientes en espera  
Borrar clientes en espera  
Volver a emitir tickets  
Configurar la categoría  
Configurar colores

### Menú de contexto para Espera real / Espera media

### Menú de contexto para Tiempo medio por operación

### Menú de contexto para Atendidos / Abandonos

- **Reiniciar estadísticas** - pone a cero el campo (puede obtener el mismo resultado [pulsando dos veces](#) sobre el campo)
- **Configurar la categoría** - accede a la [ficha de configuración de la categoría](#)
- **Configurar colores** - para [configurar los colores](#) del panel de categorías.

Reiniciar estadísticas  
Configurar la categoría  
Configurar colores

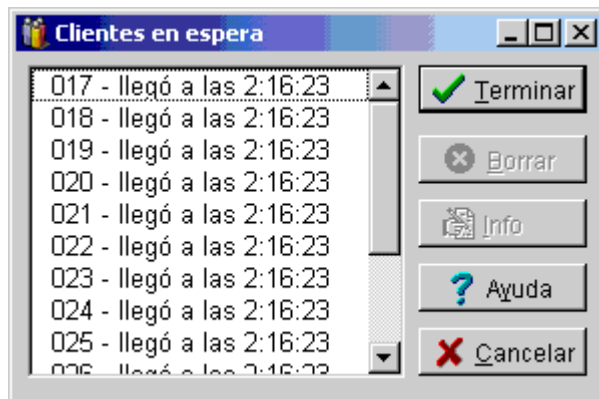
## Ficha de clientes en espera.

Puede acceder a esta lista use el menú de contexto del campo Clientes en el panel de categorías.

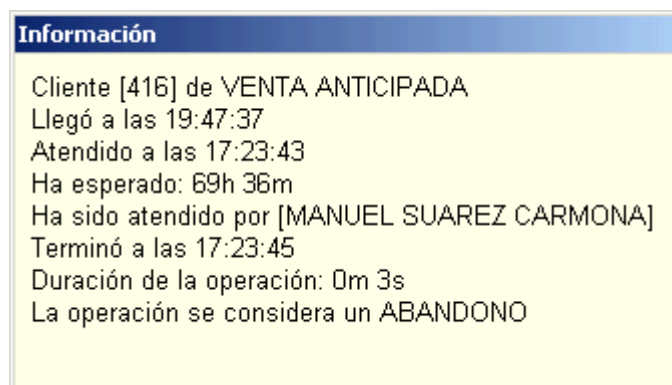
La lista muestra los clientes que hay en espera para la categoría sobre la que estaba el ratón. El primero de la lista será el siguiente de la categoría en ser atendido.

**Borrar** - borra el cliente seleccionado en la lista. El programa le solicitará que confirme el borrado escribiendo el texto "BORRAR". Puede seleccionar varios clientes en la forma habitual de Windows™ (ratón + Control, ratón + mayúsculas).

**Info** - muestra la [información](#) disponible sobre el cliente.



### Información extra de un cliente

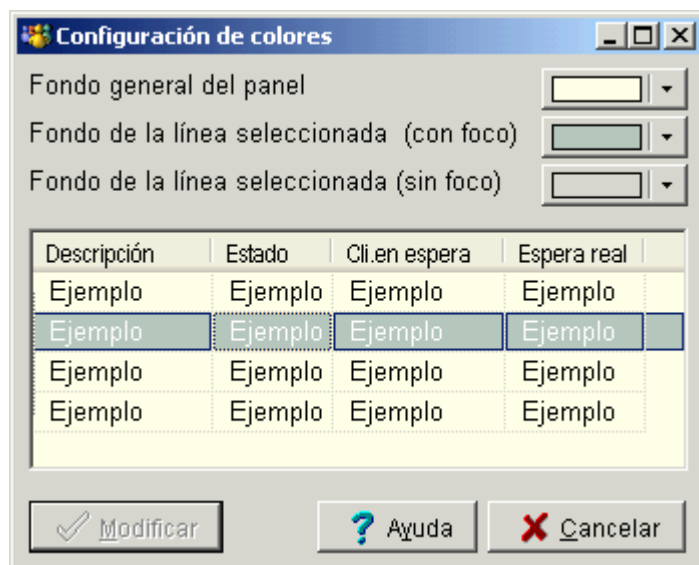


Esta ventana muestra toda la información disponible sobre un cliente. Se accede a ella desde la lista de clientes en espera, la lista de clientes atendidos y desde el panel de puestos, mientras un puesto está atendiendo a un cliente.

## Configurar los colores de los paneles

Puede configurar individualmente los colores de cada panel de la pantalla principal.

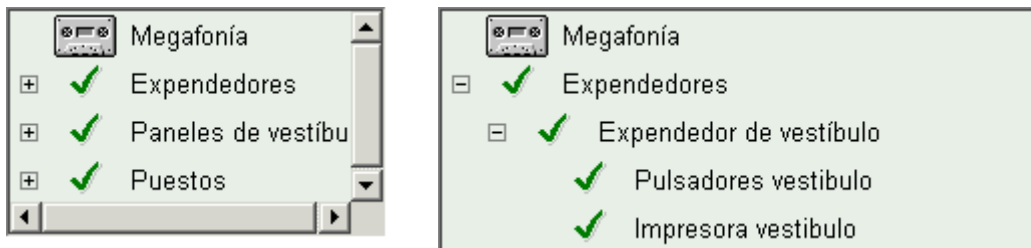
Esta ficha aparece cuando elige la opción Configurar colores en cualquier menú de contexto del panel de categorías, de puestos o de estado.



La parte inferior es un panel de ejemplo donde podrá ver el resultado de los cambios.



## Panel de estado



Este panel muestra en todo momento el estado de los elementos instalados. Actualmente: megafonía, expendedores, paneles de vestíbulo e informativos y puestos de atención.












Un elemento puede estar a su vez compuesto por otros. Por ejemplo, un expendedor está compuesto por una impresora de tickets y por unos botones. Un puesto por un panel y un teclado. En estos casos, aparece el símbolo **[+]** en la ventana de estado. Pulse sobre él para que se muestren los dispositivos que componen el elemento. Pulse de nuevo sobre el **[-]** para cerrar.

Junto a la descripción de cada elemento, existe un **símbolo** que refleja su estado actual (ver más adelante).

Si un elemento de un nivel inferior da algún tipo de problema, el estado de ese dispositivo se muestra en el elemento de mayor nivel. Por ejemplo, si la impresora de tickets de un expendedor falla, aparecerá el símbolo de error en el elemento Expendedores, aunque en ese momento no se muestre en el panel de estado la impresora.

Esta forma de mostrar el estado le permite saber si hay algún tipo de problema de un vistazo rápido. Si aparece algún símbolo de error o advertencia, puede ir pulsando **[+]** hasta llegar al elemento que está generando la incidencia.

## Iconos del panel de estado

-  el dispositivo funciona correctamente
-  el dispositivo ha sido desactivado (es un estado permanente)
-  el dispositivo no responde o la respuesta es incorrecta
-  el dispositivo está en pausa (es un estado temporal)
-  se están enviando datos al dispositivo
-  el dispositivo no ha sido detectado aún (es un estado temporal)
-  se están reenviando los datos (por un error de transmisión o respuesta)
-  el dispositivo está pendiente de actualización
-  se está emitiendo un mensaje por la megafonía automática
-  la impresora ya **no tiene papel**
-  la impresora se está quedando sin papel (**nivel de papel bajo**)

*(estos iconos pueden ser ligeramente distintos en su instalación)*

# Panel de puestos

Puesto	Estado	Operador	Asignación clientes	Tiempo	Num. Oper	Tmedio oper.	Mensaje
Puesto 1	461	ANTONIO LEON HUERTA	1ºLleg [ A ]	00:01:55	6	00:16:13	(sin mensaje)
Puesto 2	462	ESTEFANIA SAEZ SAEZ	1ºLleg [ A   @ ]	00:01:55	1187	00:04:20	(auto) anticipada
Puesto 3	463	JUAN ANTON ALONSO	1ºLleg [   A ]	00:01:55	1190	00:04:08	(auto) anticipada

Este panel muestra todos los puestos de que está compuesta la instalación. Para cada puesto ofrece información sobre su estado, método de asignación de clientes, algunas estadísticas y el mensaje que se está mostrando en el panel de puesto (si los puestos tienen panel, claro).

- **Puesto** - Nombre del puesto, puede configurarlo desde la [ficha de configuración del puesto](#).
- **Estado** - Estado actual del puesto: [cerrado](#), [en pausa](#), [disponible](#), [fuera de turno](#) o [atendiendo](#) un cliente. Use el [menú de contexto](#) para cambiar el estado. Puede ver los menús de contexto al final de este apartado.
- **Operador** - Si el puesto está **abierto**, aquí aparece el nombre del operador. Si el puesto está **cerrado** pulse dos veces en esta columna para abrirlo.
- **Asignación de clientes** - Representación resumida del [criterio](#) que se está usando para mandar clientes a este puesto. Si el puesto está **cerrado**, se muestra el criterio de asignación por defecto del puesto. Si el puesto está **abierto**, se muestra el resultado de combinar el criterio de asignación por defecto y el criterio asociado al operador que abre el puesto. Puede cambiar la letra que representa cada categoría en la [ficha](#) de cada categoría: En [nombre externo](#) cambie (o añada) un nombre de una sola letra.
- **Tiempo** - Si el puesto está **abierto**, aquí se indica el tiempo que lleva el puesto en el estado actual.
- **Numero de operaciones** - Si el puesto está **abierto**, se muestra el número de operaciones que ha realizado el operador desde que abrió el puesto. Si el puesto está **cerrado**, el número total de operaciones realizadas por todos los operadores que han usado el puesto. Puede usar el [menú de contexto](#) para reiniciar el valor.
- **Tiempo medio de operaciones** - Si el puesto está **abierto**, el tiempo medio del operador activo desde que abrió el puesto. Si está **cerrado** el tiempo medio de todas las operaciones realizadas en el puesto.
- **Mensaje** - Mensaje que se está mostrando en el panel asociado al puesto. Use el [menú de contexto](#) para modificarlo, borrar el panel o para activar o desactivar el mensaje automático.

## Estados de un puesto de atención

Desde el punto de vista del programa, un puesto de atención puede estar:

- **cerrado** - nadie lo está usando o bien se está usando para tareas ajenas al turno
- **disponible** - abierto y esperando a que el sistema le asigne un cliente
- **atendiendo** - cuando se le ha asignado un cliente
- **en pausa** - abierto, pero temporalmente no disponible
- **fuera de turno** - abierto, pero realizando tareas no relacionadas con el turno o que no precisan números.

La respuesta del teclado de puesto depende del estado en que se encuentre el puesto:

- **si está cerrado (CERR)**, deberían funcionar las teclas numéricas (0..9), la tecla CLS para borrar el último dígito y la tecla ENT para enviar la clave.
- **si está disponible (DISP)**, solo responderá a la tecla de cierre (CERR), a la tecla de pausa (PAUS) o a la de cantidad de clientes en espera (mostrará el número de clientes y volverá a DISP)
- **si está en pausa (PAUS)**, cualquier tecla -excepto la de cierre- debería pasarlo a disponible (DISP)
- **si está fuera de turno**, funcionan la tecla de cierre (CERR) y la tecla de clientes en espera.

## Puesto cerrado

---

Un puesto cerrado no recibe clientes ni genera estadísticas.

Antes de empezar a usar un puesto, tiene que abrirlo. Un operador solo puede mantener abierto un puesto en un momento dado. Para abrir otro nuevo, tiene que cerrar el anterior. Además, para poder abrir un puesto, el operador debe cumplir ciertas condiciones:

### **Para abrir un puesto cerrado desde este programa:**

Pulse con el ratón dos veces sobre la columna **Estado** del puesto o use el menú de contexto. Aparecerá una lista de operadores. Elija uno y el puesto pasará a estar En Pausa.

### **Para abrir el puesto desde el teclado de puesto:**

El teclado de puesto debe mostrar el texto **CERR**. Si no es así pruebe a reiniciar el puesto y si aún así no aparece nada o aparecer un cero, consulte con su servicio de mantenimiento.

Teclee los dígitos de la clave asignada a un operador válido. Si el operador puede abrir el puesto, aparecerá el nombre del operador y finalmente el texto **PAUS**. El puesto está en pausa.

## Puesto en pausa

---

Un puesto en pausa no acepta clientes. No existe un tiempo límite para la pausa.

### **Para poner un puesto En Pausa...**

- *desde este programa:* use el menú de contexto o pulse dos veces si el estado es disponible o atendiendo.
- *desde el teclado de puesto:* pulse la [tecla de pausa](#).

### **Para salir del estado de pausa...**

- *desde este programa:* pulse dos veces sobre la columna estado o use el menú de contexto
- *desde el teclado de puesto:* pulse cualquier tecla, menor la [tecla de cierre](#)

## Puesto disponible

---

Un puesto está disponible si está abierto y esperando a que el programa le asigne un cliente.

### **Para poner un puesto en disponible desde este programa...**

Utilice el [menú de contexto](#) si el puesto está abierto.

### **Para poner un puesto en disponible desde el teclado de puesto...**

- Si está [cerrado](#) - debe abrirlo primero
- Si está [en pausa](#) - pulse cualquier [tecla](#) excepto la de cierre del puesto.
- Si está [atendiendo](#) - pulse cualquier número o la tecla [ENT](#)
- Si está [fuera de turno](#) - no puede salir manualmente de este estado. Debe hacerlo desde el programa.

## Puesto atendiendo

---

El puesto está atendiendo desde el momento en que se le asigna un cliente hasta que cambia de estado.

No son los puestos los que solicitan clientes, es el programa el que envía automáticamente clientes a los puestos disponibles, en función de los [criterios de asignación de clientes](#) definidos.

Ponga un puesto en [estado disponible](#) y si hay clientes en espera que pueda aceptar el puesto, espere unos segundos a que los envíe el programa.

Una vez pase el [tiempo de cortesía](#), pulse [alguna tecla](#) en el teclado de puesto para pasar de nuevo a disponible o bien elija la opción *Pasar a disponible* en el [menú de contexto](#) del panel de puestos.

## Puesto fuera de turno

---

Un puesto trabajando fuera de turno **no acepta clientes**, pero tampoco está inactivo, se supone que está realizando alguna labor ajena al turno o que al menos en ese momento no precisa números.

Realmente, la diferencia entre [En Pausa](#) y [Fuera de turno](#) es meramente estadística y solo tiene valor en el momento de obtener listados sobre el tiempo empleado en cada estado.

El estado de [En Pausa](#) se debería utilizar más bien para dejar el puesto sin actividad mientras el operador se ausenta.

El estado [Fuera de turno](#), en cambio, se debería utilizar cuando el operador esté trabajando en el puesto, pero en tareas que no tiene que controlar **SuTurno**.

Un operador no puede cambiar a [Fuera de turno](#) desde el teclado de su puesto, siempre debe hacerlo el gestor desde el ordenador de control (usando el menú de contexto).

De igual forma un operador tampoco puede pasar de [Fuera de turno](#) a [Disponible](#), tiene que hacerlo el gestor.

En cambio, sí que puede cerrar el puesto usando las [teclas](#) correspondientes.

## Menús de contexto para el panel de puestos

Puesto	Estado	Operador	Asignación clientes	Tiempo	Num. Oper	Tmedio oper.	Mensaje
Puesto 1	461	ANTONIO LEON HUERTA	1ºLeg [ A]	00:01:55	6	00:16:13	(sin mensaje)

### Menú de contexto para Nombre de puestos

- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#), donde podrá cambiar la descripción, el criterio de asignación de clientes por defecto, y algunos parámetros más.
- **Bloque de cambio de estado** (Poner En Pausa, etc.) - depende del estado del puesto. Consulte [aquí](#) para más información
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Configurar el puesto
Poner en pausa
Poner fuera de turno
Cerrar el puesto
Passar a disponible
Criterios de asignación por defecto
Configurar colores

### Menús de contexto para el panel de puestos

Menú de contexto del campo **Estado** en el [panel de puestos](#). Las primeras opciones de este menú de contexto cambian para adaptarse al estado del puesto.

#### Si el puesto está cerrado...

- **Abrir el puesto** - se muestra la [lista de operadores](#), para que elija aquel operador con que abrir el puesto.
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Abrir el puesto
Configurar el puesto
Criterios de asignación por defecto
Configurar colores

#### Si el puesto está atendiendo a un cliente...

- **Poner en pausa** - cambia el estado a [En Pausa](#).
- **Poner fuera de turno** - solo es posible poner el puesto **fuera de turno** desde el menú de contexto. Actualmente no puede hacerse desde el teclado de puesto.
- **Cerrar el puesto** - [cierra](#) el puesto inmediatamente.
- **Passar a disponible** - da por terminado el cliente actual y pasa a [disponible](#).
- **Información de cliente** - muestra [información](#) adicional sobre el cliente que se está atendiendo: categoría, tiempo que lleva esperando o que lleva siendo atendido.

Poner en pausa
Poner fuera de turno
Cerrar el puesto
Passar a disponible
Información del cliente

#### Si el puesto está disponible...

- **Poner en pausa** - deja de atender clientes temporalmente.
- **Poner fuera de turno** - pasa a fuera de turno (no se aceptan más clientes).
- **Cerrar el puesto** - cierra el puesto.

Poner en pausa
Poner fuera de turno
Cerrar el puesto

### Si el puesto está en pausa...

- **Pasar a disponible** - para volver a aceptar clientes.
- **Poner fuera de turno** - pasa a fuera de turno (no se aceptan más clientes).
- **Cerrar el puesto** - cierra el puesto.

Pasar a disponible  
Poner fuera de turno  
Cerrar el puesto

### Si el puesto está FUERA DE TURNO...

- **Pasar a disponible** - para volver a aceptar clientes.
- **Poner en pausa** - deja de atender clientes temporalmente.
- **Cerrar el puesto** - cierra el puesto.

Pasar a disponible  
Poner en pausa  
Cerrar el puesto

## Menú de contexto para Operador

---

### Si el puesto está abierto...

- **Configurar operador** - accede directamente a la [ficha del operador](#).
- **Bloque de cambio de estado** (Pasar a disponible, etc.) - estas opciones dependen del [estado](#) del puesto.
- **Configurar puesto** - abre la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Configurar operador

Pasar a disponible  
Poner en pausa  
Cerrar el puesto

Configurar el puesto  
Criterios de asignación por defecto

Configurar colores

### Si el puesto está cerrado...

- **Abrir el puesto** - se muestra la [lista de operadores](#), para que elija aquel operador con que abrir el puesto.
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Abrir el puesto

Configurar el puesto  
Criterios de asignación por defecto

Configurar colores

## Menú de contexto para Asignación de clientes

---

### Si el puesto está abierto...

**Criterios de asignación actuales** - abre la [ficha del criterio](#) de asignación que se está aplicando actualmente

- **Criterios de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de asignación por defecto del puesto
- **Bloque de cambio de estado** (Pasar a disponible, etc.) - estas opciones dependen del [estado](#) del puesto.
- **Configurar puesto** - abre la [ficha del puesto](#)
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Criterios de asignación actuales  
Criterios de asignación por defecto

Poner en pausa  
Poner fuera de turno  
Cerrar el puesto  
Pasar a disponible

Configurar el puesto

Configurar colores

Consulte Qué es el criterio de asignación de clientes (vea la página 10) para entender la diferencia entre criterio de asignación actual y por defecto.

### Si el puesto está cerrado...

- **Criterios de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de asignación por defecto del puesto
- **Abrir el puesto** - se muestra la [lista de operadores](#), para que elija aquel operador con que abrir el puesto.
- **Configurar puesto** - abre la [ficha del puesto](#)
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

Criterios de asignación por defecto

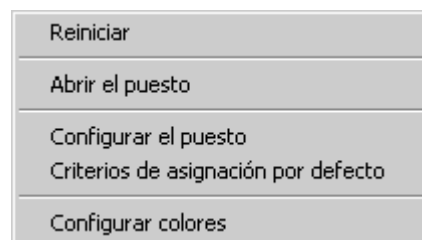
Abrir el puesto

Configurar el puesto

Configurar colores

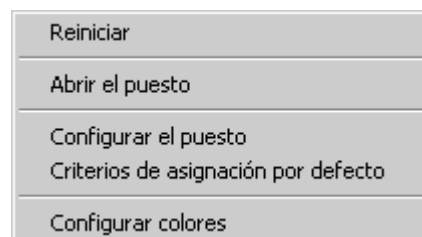
## Menú de contexto para el campo Tiempo

- **Reiniciar** - reinicia el campo actual (lo pone a 0)
- **Bloque de cambio de estado** - este bloque depende del estado actual del puesto
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.



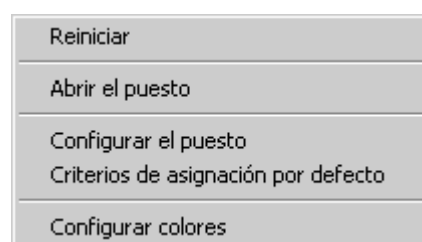
## Menú de contexto para Número de operaciones

- **Reiniciar** - reinicia el campo actual (lo pone a 0)
- **Bloque de cambio de estado** - este bloque depende del estado actual del puesto
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.



## Menú de contexto para Tiempo medio por operación

- **Reiniciar** - reinicia el campo actual (lo pone a 0)
- **Bloque de cambio de estado** - este bloque depende del estado actual del puesto
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.

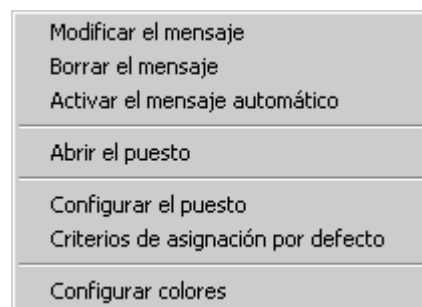


## Menú de contexto para Mensaje

Para poner o cambiar un mensaje en un puesto, pulse dos veces sobre el campo **mensaje**.

### Si el panel ya está mostrando un mensaje...

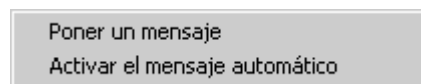
- **Modificar mensaje** - cambia el mensaje que se está mostrando. Elija un mensaje de la [lista de mensajes](#) de puesto.
- **Borrar mensaje** - borra el mensaje del panel de puesto.
- **Activar el mensaje automático (o desactivarlo)** - dependiendo de si está o no activo el mensaje automático, aparecerá la opción Activar o Desactivar mensaje automático.
- **Bloque de cambio de estado** - este bloque depende del [estado](#) actual del puesto
- **Configurar el puesto** - accede a la [ficha del puesto](#)
- **Criterio de asignación por defecto** - abre la ficha del criterio de [asignación por defecto](#).
- **Configurar colores** - para [cambiar los colores](#) de este panel.



Consulte **Qué es un mensaje automático** en la página 8 para más información sobre como funcionan los mensajes automáticos.

### Si el panel no está mostrando ningún mensaje...

- **Poner mensaje** - Deberá elegir un mensaje de la [lista de mensajes](#) de puesto.
- **Activar el mensaje automático (o desactivarlo)**



# La lista de mensajes

La lista de mensajes tiene el mismo formato para los mensajes de puesto, de vestíbulo o informativos, pero cada tipo de panel mantiene una lista independiente de mensajes para evitar que estén mezclados.

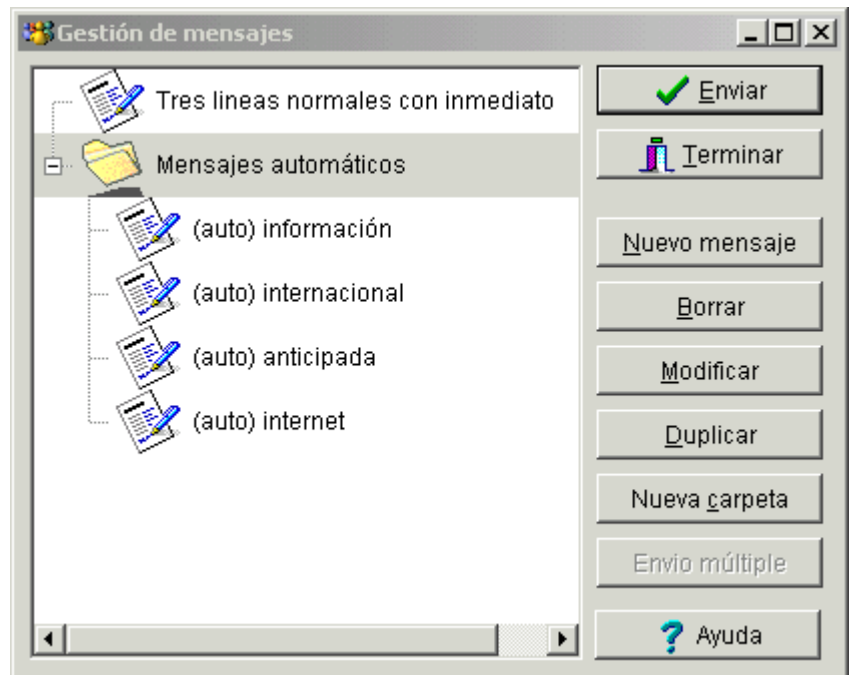
Esta lista funciona de forma muy parecida al sistema de ficheros de Windows™:

Para **mover**: coja y arrastre el mensaje o carpeta al destino elegido y suéltelo.

Pulse sobre el **[+]** para expandir las carpetas o sobre **[-]** para contraerlas.

## Enviar

Elija un mensaje y pulse el botón **Enviar** para mostrar el mensaje en el panel. También puede pulsar dos veces sobre un mensaje o usar el menú de contexto



## Nuevo mensaje

Use el menú de contexto o pulse el botón **Nuevo mensaje** para añadir un nuevo mensaje en la carpeta seleccionada (o en el nivel más alto si no hay ninguna seleccionada). Cada tipo de panel tiene (o puede tener) una ficha de mensaje distinta, adaptada a sus características.

## Borrar

Seleccione un mensaje y use el menú de contexto o el botón **Borrar** para eliminar el mensaje. Si selecciona una carpeta, se borrará la carpeta y todos los mensajes y subcarpetas que pueda contener. Los elementos borrados no pueden recuperarse (observe que no hay opción de cancelar en la ficha, así que todas las operaciones tienen un efecto inmediato e irreversible).

## Modificar

Seleccione un mensaje y pulse el botón **Modificar** o use el menú de contexto para abrir una ficha de mensaje donde modificar el nombre o el texto del mensaje. Si selecciona una carpeta, solo podrá cambiar su nombre.

## Duplicar

Seleccione un mensaje y pulse el botón

## Nueva carpeta

Puede tener tantas carpetas o subcarpetas como desee. Simplemente marque primero la zona donde quiere crearla y luego use el menú de contexto o pulse el botón **Nueva Carpeta**. Para cambiar el nombre de una carpeta selecciónela y pulse **Modificar**.

## Enviar al puesto

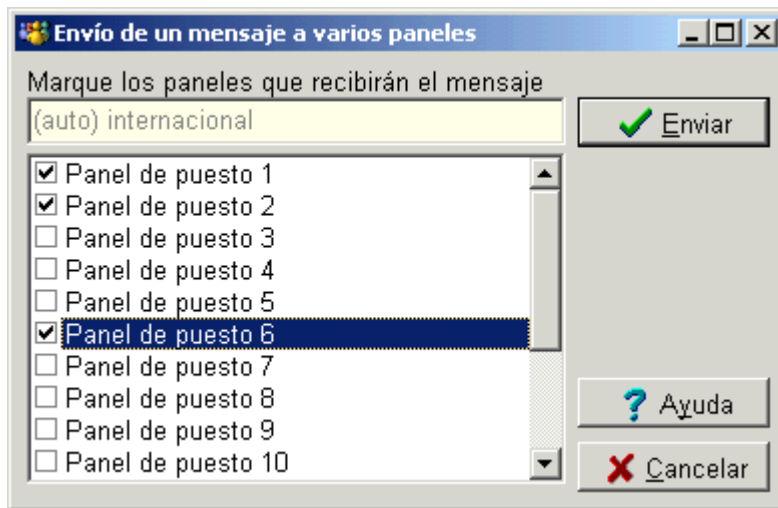
Seleccione un mensaje y pulse este botón para mostrarlo en el puesto. También puede pulsar dos veces sobre el mensaje con el mismo efecto. Si desea enviar el mismo mensaje a varios paneles use la opción de **envío múltiple**

## Envío múltiple

Marque un mensaje y luego pulse este botón para que aparezca la **ficha de envío múltiple**. Desde ella podrá enviar el mensaje que acaba de seleccionar a uno o varios paneles siempre que sean del mismo tipo (*Es decir, no puede enviar un mensaje de puesto a un panel de vestíbulo*).



## Ficha de envío múltiple



En la primera línea aparece el nombre del mensaje que está a punto de enviar.

En la lista inferior están todos los paneles que pueden recibir ese mensaje (en este caso es un mensaje de puesto).

Marque la casilla de aquellos paneles a los que desee enviar el mensaje y pulse **Enviar**.

## Ficha para mensajes de puesto

### Descripción del mensaje

Introduzca un texto que le permita identificar el mensaje en la lista de mensajes. No introduzca textos muy largos porque no aparecerán completos. No existe ninguna limitación en cuanto a los caracteres que puede contener la descripción

### Formato del mensaje

Este campo desplegable permite elegir el formato en que se mostrará el mensaje. Cada tipo de panel admite formatos distintos. Cuando elija aquí un formato, el programa ajustará el tamaño de la zona de introducción de texto. Algunos formatos permiten texto de cualquier tamaño, otros lo limitan en algunas o todas las líneas.

### Modo de aparición

Modo en que se mostrará el texto en el panel. El modo normal es el inmediato, aunque también puede elegir otros modos más vistosos. (Ciertos formatos de mensaje limitan el modo de aparición a inmediato).

### Zona de introducción del texto del mensaje

Introduzca aquí el mensaje. Si el formato seleccionado limita el tamaño de una línea, no podrá introducir más texto del permitido.

Como el espacio disponible en el panel de puesto es diferente dependiendo de si se está mostrando o no el número de cliente, el programa le permite definir el mismo mensaje para los dos casos. Una forma del mensaje es para el panel **con número** y la otra forma del *mismo mensaje* es para el panel **sin número**.

Lo ideal es que defina el texto en los dos formatos; pero si no lo hace, el programa utilizará el formato que esté disponible, aunque posiblemente el resultado no será todo lo bueno que podría ser.

Si solo tiene intención de definir una forma del mensaje, le recomendamos que defina la forma **Con número**, puesto que siempre podrá mostrar un mensaje pensado para ser mostrado con número en un panel sin número (porque tiene más espacio disponible sin número). Algo que no es cierto a la inversa (hay menos espacio disponible).

En cuanto al mensaje mismo, puede incluir códigos especiales (como cambios de color, grosor, tipo de letra, gráficos, hora, fecha, etc.) usando el formato "asterisco-letra". Por ejemplo, **\*H** muestra la hora actual en el panel.

Utilice el menú de contexto para introducir estos códigos en el texto. Si quiere borrar un código, solo tiene que quitar el asterisco y la letra o número que le sigue. Para mostrar un asterisco en el mensaje use el menú de contexto o ponga dos asteriscos seguidos: \*\*

Existen muchos más gráficos de los que aparecen en el menú de contexto (Exactamente 100 gráficos, del 00 al 99). Puede probar otros gráficos usando el formato \*numero. Por ejemplo, \*00, \*13, \*34, etc.

## Botón de parpadeo

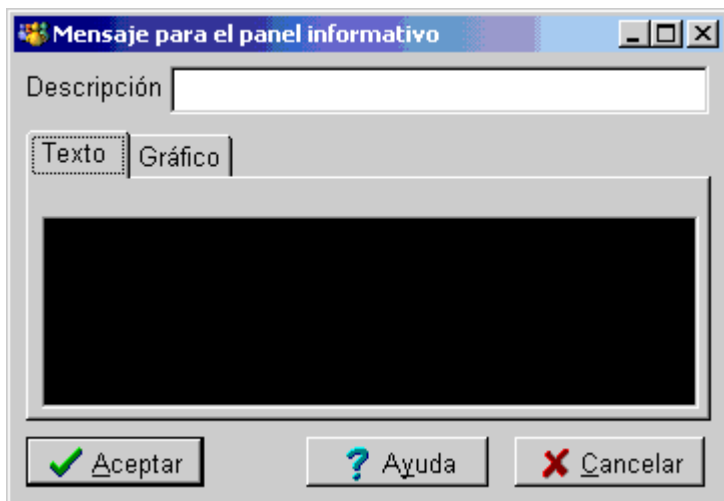
Marque el texto que sea que parpadee y pulse este botón o use el menú de contexto. El parpadeo solo alcanza hasta el final de la línea. Si quiere que parpadeen dos líneas, aplique el parpadeo por separado a ambas.

## Botones de colores

Si los paneles de puesto que tiene instalados admiten color, aparecerán estos botones. Sitúe el cursor delante del punto a partir del cual quiere cambiar el color y pulse un botón de color (o use el menú de contexto). El color se aplica hasta el final de la línea o hasta que inserte otro código de color.

También puede introducirlo manualmente: el **verde** es \*v, el **ámbar** \*a, el **rojo** \*r (asterisco-uve, asterisco-a, asterisco-r).

## Ficha de mensaje para paneles informativos



Esta es la ficha que aparecerá cuando necesite crear o modificar un mensaje destinado a un panel informativo. Como siempre, debe introducir una descripción del mensaje que le permita identificarlo más adelante.

Luego introduzca el **texto** que quiere mostrar. Puede introducir todas las líneas que quiera, el panel creará páginas y las irá mostrando secuencialmente. También puede añadir códigos especiales (gráficos, fecha, hora, etc.) usando el menú de contexto.

Si prefiere mostrar un gráfico en el panel (esté o no animado) tiene que elegir la pestaña **Gráfico** y luego elegir el fichero gráfico deseado. Actualmente solo se admiten ficheros creados con el programa WinEdit de MP&Electronics.

No es posible intercalar gráficos y texto en la misma página o en páginas distintas. Los mensajes tienen que ser íntegramente de texto o íntegramente gráficos.

# Preguntas y problemas...

---

## Cómo abrir un puesto

### **Desde el ordenador:**

Use el [menú de contexto](#) para elegir el operador con el que desea abrir el puesto.

### **Desde el puesto:**

Asegúrese que el puesto está cerrado (CERR), si no es así pulse la tecla de cierre. Luego, teclee la clave del operador que va a abrir el puesto (normalmente 4 dígitos), pulse ENT para aceptar.

Si tiene problemas abriendo un puesto, consulte [este apartado](#).

Si todo va bien, aparecerá el nombre del operador en el teclado de puesto.

## Cómo reiniciar un teclado de puesto

Debe reiniciar un teclado de puesto si:

- en el panel de estado aparece un símbolo de error de forma persistente asociado a ese teclado de puesto
- no muestra texto (o muestra siempre el mismo) y no responde a la pulsación de las teclas

Para reiniciar un teclado debe sacar (con cuidado) el cable del conector trasero del teclado. Luego introdúzcalo de nuevo, teniendo cuidado de hacerlo en la posición correcta.

El teclado mostrará primero una P y un número (P..2), ese número debería coincidir **siempre** con el número de puesto en que está instalado el teclado. Nunca cambie un teclado de un puesto a otro. Todos tienen un número y debe coincidir con el del puesto.

Después del número de teclado (P..X) aparece otro número: normalmente 9600 o quizá 1920.

Finalmente, aparece un 0 (cero). Si todo va bien, en unos segundos desaparecerá el 0 y se mostrará el estado del puesto (CERR, PAUS, etc.).

Si el cero no desaparece después de unos minutos (dos o tres como máximo) consulte con su servicio de mantenimiento.

## Cómo crear clientes que han desaparecido

Si necesita crear clientes porque han desaparecido del turno cuando no deberían. Puede usar la opción de [Creación manual de clientes](#) que hay en el menú de [Emergencia](#).

## ¿Es posible sustituir un teclado de puesto por uno de otro puesto?

**No, en ningún caso.** Cada teclado de puesto está asociado a un puesto. Si cambia un teclado de puesto de un puesto a otro, el programa no detectará el cambio y seguirá procesando las teclas como si proviniesen del puesto original.

## No es posible abrir un puesto

### Desde el ordenador:

- Si el operador no aparece en la lista de operadores... puede que esté oculto (pulse sobre Ver todos)
- **Si el operador aparece pero no puede pulsar sobre el botón Elegir...** el operador ya está asignado a otro puesto, debe cerrar el puesto abierto antes de abrir el nuevo (un operador solo puede abrir un puesto a la vez).
- **Si puede elegir el operador pero aparece un error indicando que no puede abrir el puesto...** el operador no tiene acceso al puesto porque ambos no tienen categorías en común. Consulte la explicación al final de este apartado (*sin derechos de acceso*).

### Desde el teclado de puesto:

Si el teclado no responde a la pulsación de teclas... pruebe a reiniciarlo

- **Si el teclado no muestra CERR...** (solo puede abrir puestos cerrados) pulse la tecla de cierre. Si no responde intente reiniciarlo
- **Si aparece el mensaje OPERADOR ACTIVO**, el operador con esa clave ya tiene abierto un puesto. Debe cerrar el puesto abierto antes de poder abrir otro.
- **Si aparece el mensaje CLAVE INCORRECTA**, vuelva a introducirla. Use la tecla de borrado (CLS) o teclee la clave completa de nuevo (si tiene 4 dígitos). En caso necesario, consulte la clave asignada al operador en su [ficha](#).
- **Si aparece el mensaje SIN DERECHOS DE ACCESO**: Si el operador no tiene acceso a un puesto es porque el puesto y operador no tienen categorías en común.

Los puestos tienen [asignadas](#) unas categorías por defecto, estas categorías definen las capacidades genéricas del puesto (para lo que se quiere o puede usar). Los operadores también tienen [definido](#) un grupo de categorías.

Un operador solo puede abrir un puesto si operador y puesto tienen **al menos** una categoría en común.

Por ejemplo, si un puesto admite las categorías [Información y Ventas](#), y un operador solo la categoría [Información](#). Cuando el operador abra el puesto, sólo podrá atender [Información](#) (que es la categoría que tienen en común). En cambio, si un puesto admite solo [Información](#) y el operador solo [Ventas](#), **NO** podrá abrir el puesto, ya que no tienen ninguna categoría en común.

Una vez abierto el puesto, siempre podrá modificar (desde el ordenador) las categorías que atiende un puesto e iniciar cualquier categoría que considere necesario. También podrá cambiar el [método de asignación de clientes](#).

## El teclado de un puesto no responde

Compruebe si el teclado está **desactivado** en la [ficha del puesto](#). También puede buscar el teclado que falla en la ventana de estado: si está **bloqueado / desactivado** aparecerá un **candado**.

- Si está bloqueado pruebe a activarlo y verifique su funcionamiento.
- Si está activado:
  - si está cerrado, pulse alguna tecla numérica (0..9) y compruebe si el número aparece en el visor
  - si está abierto, pulse la tecla de cierre y compruebe si en el visor se muestra CERR

Si después de las pruebas anteriores no responde correctamente o no muestra la información adecuada en el visor, pruebe a [reiniciarlo una vez](#), si eso no soluciona el problema, consulte con su servicio de mantenimiento.

# Cambios y mejoras en el programa

---

## Versión 1.10 - 25 de abril del 2003

Completada la ayuda. Puede usar F1 para obtener ayuda contextual en prácticamente todos los elementos del programa.

Añadido menú de contexto para añadir gráficos, colores, etc. en los mensajes destinados a los paneles de puesto, informativos o de vestíbulo.

En los mensajes de puesto, ya no es necesario definir los dos modos del mensaje (con número y sin número). El programa usa el que esté disponible.

## Versión 1.11 - 12 de junio del 2003

**Nueva opción** Cierre en el menú principal. Desde la ficha de cierre podrá cerrar todos los puestos y borrar todos los paneles (o enviar un mensaje preestablecido a todos los puestos).

Solucionado un fallo que impedía obtener listados de operador.

Ahora también se pueden obtener listados de operador o de clientes para el día / hora actual (antes había que esperar a que terminase el día).

## Versión 1.12 - 11 de julio del 2003

**Reforzada** la parte de grabación de datos para intentar reducir las pérdidas de información en caso de un corte repentino de energía eléctrica. En cualquier caso, esto no garantiza la integridad de la información en todas las circunstancias; siendo la opción más recomendable instalar una SAI (UPS).

## Versión 1.13 - 4 de agosto del 2003

**Nueva opción:** se puede definir un horario partido para emisión de tickets (de mañana y de tarde, por ejemplo).

## Versión 1.14 - 27 de agosto del 2003

El nombre de las categorías ocultas ya no se muestra en los paneles de vestíbulo en formato categoría (cada línea muestra los números de una categoría).

## Versión 1.15 - noviembre del 2003

- La opción **Borrar paneles de vestíbulo** en la ficha de cierre ahora borra todo el panel (antes solo borraba el mensaje de la última línea, si existía).
- Solucionado el fallo que impedía sacar un puesto del estado "Fuera de turno".

Hay un nuevo informe disponible: un gráfico con los tiempos medios / máximos de espera. Consulte el apartado Listados & Estadísticas.

## Versión 1.16 - 13 de mayo del 2004

- El menú de PUESTOS ha sido movido dentro del menú de CONFIGURACION
- Pequeñas modificaciones y mejoras.  
Actualización de la ayuda *On-Line*.

## Versión 1.2 - 27 de septiembre del 2004

- **Novedad:** Añadido soporte para expendedores táctiles de tickets (pantalla LCD con pulsadores virtuales multi-idioma)

- **Nueva opción:** desde los teclados de puesto existe la posibilidad asignar automáticamente un número de turno para aquellos clientes que se presentan sin número.
- En la columna de Puestos y de Categorías ya es posible mostrar cualquier campo de tipo numérico (clientes en espera, atendidos, abandonos, etc.) o de tiempo (esperas, tiempo que lleva un puesto en el estado actual) en forma de barra de color de tamaño proporcional al valor máximo definido y con diferente color (hasta 8 colores) en función de su magnitud.
- Solucionado el fallo que provocaba que el programa *olvidase* los colores de los paneles al salir del programa.

### Versión 1.2.1 - 28 de febrero del 2005

- **Nueva opción:** El programa ofrece un nuevo modo de funcionamiento con rollos de número de turno en lugar del expendedor de tickets. Este modo puede usarse en instalaciones sin expendedor o en instalaciones en las que el expendedor está temporalmente averiado. Evidentemente, el funcionamiento del turno no será exactamente igual y las estadísticas de tiempos de espera y atención no serán fiables.

### Versión 1.2.1.1 - 18 de octubre del 2005

- Solucionado el fallo que hacía que ciertas modificaciones realizadas en la ficha de puesto no fuesen permanentes (se perdían al salir del programa).
- Añadido soporte para expendedores de tickets de M&P Electronics

### Versión 1.2.2 - febrero de 2007

- Se han mejorado las posibilidades de personalización de los paneles de estado, puestos y categorías. Ahora se puede elegir una imagen de fondo, cambiar el color, tipo de letra y tamaño, además de los colores. Para acceder a esta ficha pulse el botón de contexto (botón derecho) sobre el panel y elija la opción Modificar apariencia.
- Nuevo menú de contexto configuración para instalaciones con impresoras Swecoin. Para acceder a él debe elegir la impresora en el panel de estado (Expendedores -> Expendedor de vestíbulo (por ejemplo) -> Impresora de vestíbulo) y activar el menú de contexto mientras selecciona la impresora. Elija la opción Configurar la impresora. Encontrará opciones para gestionar los avisos de poco papel y la intensidad con que se imprime el ticket.

### Versión 1.3 - julio de 2007

- Añadido soporte para impresoras Swecoin serie 2000.

### Versión 1.4 - febrero de 2013

- Añadido soporte para impresoras Swecoin serie 5000.

### Versión 1.4.1 - julio de 2013

- Arreglado el formato incorrecto en algunos sistemas con Windows 7.

### Versión 1.5 - febrero de 2015

- Añadido soporte para impresoras Zebra 2030
- Añadido soporte para impresoras Seiko serie 2000.

### Versión 1.6 - octubre de 2016



- Añadido soporte para puestos de operador táctiles