

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG XẾP HÀNG ĐIỆN TỬ ezQ

Phần A: Sử dụng các thiết bị

MỤC LỤC

Hướng dẫn sử dụng.....	3
1.1 Máy in.....	3
1.1.1 Sử dụng máy in.....	3
1.2 Bàn phím.....	3
1.2.1 Chức năng các phím.....	3
1.2.2 Sử dụng menu.....	4
1.2.3 Thao tác gọi phục vụ.....	9
2 Sơ đồ kết nối dây.....	11



Hướng dẫn sử dụng

Hướng dẫn sử dụng này dùng chung cho tất cả các model của hệ thống xếp hàng điện tử ezQ do công ty KHÔI NGUYỄN sản xuất. Có những tính năng chỉ xuất hiện ở một số model nhất định, do đó các bạn đừng ngạc nhiên khi hệ thống của mình không có các tính năng được hướng dẫn dưới đây

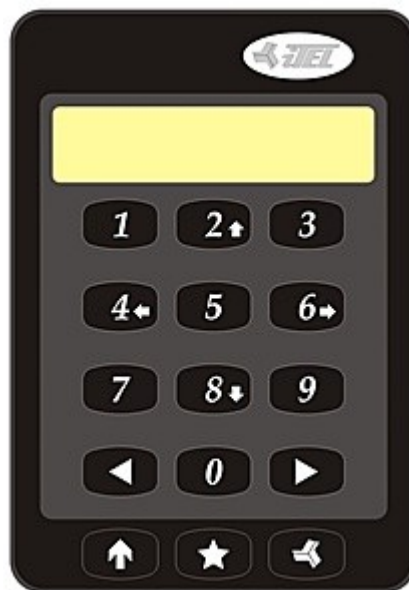
1.1 Máy in

1.1.1 Sử dụng máy in

- Cấp điện và bật công tắc máy in
- Nhấn nút tương ứng với dịch vụ mong muốn để lấy vé. Nội dung, số lượng bản in cũng như dãy số và thời gian phục vụ cho từng dịch vụ được cài đặt trên phần mềm. Nếu vượt quá dãy số được cấp, hoặc ngoài khoảng thời gian phục vụ, máy in sẽ thông báo hết vé bằng cách in ra giấy hoặc phát âm thanh bằng giọng nói (nếu máy in có gắn thêm card âm thanh)
- Tham khảo thêm về cách sử dụng máy in trong cuốn User's Manual kèm theo máy in




1.2 Bàn phím









Bàn phím là thiết bị được đặt ở các quầy phục vụ. Trên bàn phím có màn hình và 16 phím bấm trong đó có 10 phím số và 6 phím chức năng



Hình 1: Bàn phím

1.2.1 Chức năng các phím

Hình dạng	Tên phím	Chức năng
 	Phím số	Nhập các số từ 0...9
	Phím số 2 còn gọi là phím mũi tên lên	Cuộn menu lên

	Phím số 8 còn gọi là phím mũi tên xuống	Cuộn menu xuống
	Phím số 4 còn gọi là phím mũi tên trái	Cuộn nội dung sang trái
	Phím số 6 còn gọi là phím mũi tên phải	Cuộn nội dung sang phải
	Phím menu	Kích hoạt, chọn menu và mở menu con
	Phím xoá	Hủy khách hàng, xoá 1 ký tự, về menu cha, thoát khỏi chế độ menu hoặc chế độ hiển thị thông báo
	Phím gọi	Gọi số mới hoặc gọi lặp lại 1 số
	Phím hoàn tất	Hoàn tất một khách hàng hoặc chuyển khách hàng sang dịch vụ khác
	Phím lưu	Cất khách hàng để gọi lại sau Gọi lại khách hàng đã cất trước đó

1.2.2 Sử dụng menu

1.2.2.1 Giới thiệu

Các mục trong menu sẽ tự động thay đổi theo ngữ cảnh cho phù hợp với trạng thái làm việc hiện tại

Có 4 trạng thái làm việc sau:

- *Chờ đăng ký*: Là trạng thái khi vừa bật bàn phím lên. Lúc này hệ thống menu sẽ gồm:

Tiếng Việt	Tiếng Anh	Tiếng Pháp	Ý nghĩa
Đăng ký	Login	Entrer	Đăng ký số quầy đang phục vụ
Quầy	Counter	Guichet	Xem và gửi số quầy + ngôn ngữ cho các thiết bị khác (như bảng hiển thị, hộp âm thanh)
KH chờ	Waiting	Attente	Xem số khách hàng đang chờ phục vụ
Số YM	YM code	YM code	Xem mã hợp lệ (dùng cho lấy số từ xa)
Vị trí ▶	Position ▶	Position ▶	Cài đặt vị trí của bàn phím so với bảng hướng dẫn
▶ Trái	▶ Left	▶ Gauche	Bên trái bảng hướng dẫn chính
▶ Phải	▶ Right	▶ Droit	Bên phải bảng hướng dẫn chính
▶ Trên	▶ Up	▶ Haut	Bên trên bảng hướng dẫn chính (trên lầu)
▶ Dưới	▶ Down	▶ Bas	Bên dưới bảng hướng dẫn chính (dưới lầu)
Ngôn ngữ ▶	Language ▶	Langue ▶	Thay đổi ngôn ngữ hiển thị
▶ En	▶ En	▶ En	Tiếng Anh
▶ Vn	▶ Vn	▶ Vn	Tiếng Việt
▶ Fr	▶ Fr	▶ Fr	Tiếng Pháp
Font ▶	Font ▶	Font ▶	Thay đổi font trên các thiết bị hiển thị
▶ To	▶ Bold	▶ Gras	Font chữ đậm
▶ Nhỏ	▶ Normal	▶ Normal	Font chữ bình thường

Dấu ▶ nằm sau tên menu cho biết menu này có menu con. *Dấu ▶* nằm trước tên menu cho biết menu này đang được chọn

- *Chờ khách*: Trạng thái này xảy ra khi đã đăng ký nhưng chưa có khách hoặc đã hoàn tất 1 số nhưng chưa gọi số mới. Lúc này hệ thống menu sẽ gồm:



Tiếng Việt	Tiếng Anh	Tiếng Pháp
Nghi	Logout	Sortir
Quầy	Counter	Guichet
KH chờ	Waiting	Attente
Số YM	YM code	YM code
Vị trí ▶	Position ▶	Position ▶
▶ Trái	▶ Left	▶ Gauche
▶ Phải	▶ Right	▶ Droit
▶ Trên	▶ Up	▶ Haut
▶ Dưới	▶ Down	▶ Bas
Ngôn ngữ ▶	Language ▶	Languge ▶
▶ En	▶ En	▶ En
▶ Vn	▶ Vn	▶ Vn
▶ Fr	▶ Fr	▶ Fr`
Font ▶	Font ▶	Font ▶
▶ To	▶ Bold	▶ Gras
▶ Nhỏ	▶ Normal	▶ Normal

Vì đây là trạng thái đã đăng ký nên không có menu *Đăng ký (Login/Entrer)* nữa, thay vào đó là menu *Nghi (Logout/Sortir)*. Nhân viên có thể chọn menu *Nghi* để tạm ngưng phục vụ một thời gian. Trong lúc tạm nghỉ, số vẫn về hàng đợi của quầy nhưng chưa được phục vụ cho đến khi nhân viên đăng ký trở lại phục vụ






- *Đang phục vụ*: Trạng thái này xảy ra khi nhân viên đang phục vụ khách hàng và chưa hoàn tất. Hệ thống menu ở thời điểm này sẽ gồm:

Tiếng Việt	Tiếng Anh	Tiếng Pháp
Quầy	Counter	Guichet
KH chờ	Waiting	Attente
Số YM	YM code	YM code
Vị trí ▶	Position ▶	Position ▶
▶ Trái	▶ Left	▶ Gauche
▶ Phải	▶ Right	▶ Droit
▶ Trên	▶ Up	▶ Haut
▶ Dưới	▶ Down	▶ Bas
Ngôn ngữ ▶	Language ▶	Languge ▶
▶ En	▶ En	▶ En
▶ Vn	▶ Vn	▶ Vn
▶ Fr	▶ Fr	▶ Fr
Font ▶	Font ▶	Font ▶
▶ To	▶ Bold	▶ Gras
▶ Nhỏ	▶ Normal	▶ Normal

Lúc này không còn thấy menu *Đăng ký (Login/Entrer)* và cũng không có menu *Nghỉ (Logout/Sortir)*. Nhân viên chỉ có thể tạm nghỉ trong trạng thái chờ khách









- *Thông báo:* Trạng thái này xảy ra khi hệ thống hiển thị thông báo cho người sử dụng. Lúc này dòng thông báo chạy trên màn hình. Để tiếp tục làm việc, nhấn phím , màn hình sẽ trở về trạng thái trước khi hiện thông báo. Chú ý ở trạng thái này chỉ có phím  hoạt động

1.2.2.2 Thao tác

Bất cứ lúc nào cũng có thể truy cập vô hệ thống menu bằng cách bấm phím . Sau đó có thể dùng phím  và  để cuộn menu lên xuống. Bấm phím  lần nữa để chọn thực hiện menu hoặc vô menu con. Trong quá trình duyệt menu, bấm phím  để về menu cha hoặc thoát khỏi menu

a. Đăng ký

Đăng ký nghĩa là khai báo số quầy mà nhân viên đang phục vụ cho hệ thống biết. Thủ tục đầu tiên của nhân viên là đăng ký với hệ thống. Sau khi đã được đăng ký, bàn phím mới có thể hoạt động được.



Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số	Âm thanh
Bật công tắc			Hiện chữ Kính chào (Welcome, Bienvenue)	
1. Chọn menu		Hiện chữ <i>Đăng ký (Login, Entrer)</i>		
2. Chọn <i>Đăng ký</i>		Tắt chữ <i>Đăng ký (Login, Entrer)</i>		
3. Nhập số quầy và số dịch vụ kế tiếp (gồm 4 số)	 đến 	Hiện số vừa nhập		
<i>Nếu chưa có khách hàng trong hàng đợi</i>				
4a. Hoàn tất việc đăng ký		Hiện dòng chữ <i>Vui vẻ! (Happy!, Joyeux!)</i>	Vẫn hiện chữ Kính chào (Welcome, Bienvenue)	
5. Sẵn sàng làm việc		Tắt dòng chữ <i>Vui vẻ! (Happy!, Joyeux!)</i>		
<i>Nếu đã có khách hàng trong hàng đợi</i>				
4b. Hoàn tất việc đăng ký		Hiện số khách hàng	Hiện số khách hàng	Gọi số khách hàng
<i>Nếu đăng ký có lỗi</i>				
4c. Tắt thông báo lỗi		Tắt thông báo <i>Không được</i>		

Ở bước thứ 3, nhân viên sẽ nhập 4 số xxyy. Trong đó xx là 2 số quầy mà nhân viên đang phục vụ, yy là 2 số dịch vụ cần chuyển tự động. Ví dụ nhân viên A đang ngồi ở quầy số 1, phục vụ dịch vụ 2, và dịch vụ kế tiếp trong qui trình là dịch vụ 3. Nhân viên A muốn khi hoàn tất khách hàng thì hệ thống tự động chuyển khách hàng đó sang dịch vụ 3. Để thực hiện điều đó, nhân viên A cần nhập chuỗi số 0103 để đăng ký vào hệ thống. Nếu trên phần mềm quản lý có cài đặt chức năng tự động chuyển sang dịch vụ kế, thì khi nhân viên A hoàn tất việc phục vụ khách hàng, khách hàng đó sẽ được hệ thống tự động chuyển sang dịch vụ 3

Đối với nhu cầu đơn giản, không cần phải tự động chuyển khách hàng sang dịch vụ khác thì có thể khai báo yy bằng 00. Nghĩa là nhân viên A sẽ nhập 0100 để đăng ký





b. Tam nghỉ

Nhân viên có thể tạm thời ngưng phục vụ khách hàng để làm việc khác. Điều kiện để có thể tạm nghỉ là nhân viên phải phục vụ xong một khách hàng và chưa gọi mới một khách hàng khác.

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu		Hiện chữ <i>Nghỉ (Logout, Sortir)</i>	
2. Chọn <i>Nghỉ</i>		Hiện chữ <i>Tạm nghỉ (Closed, Fermé)</i>	Hiện chữ <i>Tạm nghỉ (Closed, Fermé)</i>




c. Xem, gửi ID + ngôn ngữ

Dùng menu này để xem lại và đồng thời gửi các tham số về số quầy, ngôn ngữ thể hiện cho bảng số, âm thanh và bàn phím đánh giá nhân viên

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp <i>Quầy</i> <i>Nếu đã đăng ký</i>		Hiện chữ <i>Quầy (Counter, Guichet)</i>	
3a. Chọn <i>Quầy</i> <i>Nếu chưa đăng ký</i>		Hiện số quầy đang được cài đặt	Hiện số quầy và ngôn ngữ đang được cài đặt
3b. Chọn <i>Quầy</i>		Hiện chữ <i>Chưa ĐK (No ID, Aucune ID)</i>	




d. Xem số khách hàng đang chờ

Nhân viên có thể xem số khách hàng đang chờ trong hàng đợi. Đây là tổng số khách hàng của tất cả các dịch vụ mà nhân viên đang phục vụ.

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp <i>KH chờ</i>		Hiện chữ <i>KH chờ (Waiting, Attente)</i>	
3. Chọn <i>KH chờ</i>		Hiện số khách hàng đang chờ phục vụ	



e. Xem mã số hợp lệ (dùng cho lấy số từ xa)

Mỗi ngày hệ thống sinh ra một số ngẫu nhiên, dùng làm mã số hợp lệ đối với các khách hàng lấy số từ xa. Các khách hàng loại này khi đến giao dịch sẽ trình cho nhân viên một mã số do hệ thống gửi tới. Nhân viên so sánh mã số của khách hàng với mã số hợp lệ của hệ thống, nếu không trùng nhau, nhân viên sẽ từ chối phục vụ.

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp Số YM		Hiện chữ Số YM (YM code, YM code)	
3. Chọn Số YM		Hiện số mã số hợp lệ	




f. Thay đổi vị trí bàn phím so với bảng hướng dẫn chính

Dùng menu này để cài đặt vị trí tương đối của bàn phím so với bảng hướng dẫn chính. Sự thay đổi này chỉ có hiệu lực khi đăng ký lại

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp Vị trí		Hiện chữ Vị trí ▶ (Position ▶, Position ▶)	
3. Chọn Vị trí để mở menu con		Hiện chữ Trái (Left, Gauche)	
4. Cuộn menu cho đến vị trí cần chọn	 	Hiện lần lượt Trái, Phải, Trên Dưới (Left, Right, Up, Down. Gauche, Droit, Haut, Bas)	
5. Chọn vị trí		Hiện lại số đang gọi trước đó, nếu có	

g. Thay đổi ngôn ngữ

Dùng menu này để thay đổi ngôn ngữ hiển thị trên bàn phím, trên bảng số và phát âm ra loa

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp Ngôn ngữ		Hiện chữ ▶ Ngôn ngữ (▶ Language, ▶ Langue)	
3. Chọn Ngôn ngữ để mở menu con		Hiện chữ En	

4. Cuộn menu cho đến ngôn ngữ cần chọn



Hiện lần lượt *En Vn Fr*

5. Chọn ngôn ngữ







Hiện lại số đang gọi trước đó, nếu có

Hiện số quay và ngôn ngữ vừa được cài đặt

h. Thay đổi font chữ

Dùng menu này để cài đặt font chữ cho các thiết bị hiển thị: bàn phím quầy, bảng số và bảng hướng dẫn


Hiện có 2 font chữ: font chữ đậm (2 nét) và font chữ thường (1 nét)

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Chọn menu			
2. Cuộn menu cho đến khi gặp <i>Font</i>		Hiện chữ <i>Font</i> ▶ (<i>Font</i> ▶, <i>Font</i> ▶)	
3. Chọn <i>Font</i> để mở menu con		Hiện chữ <i>To</i> (<i>Bold</i> , <i>Gras</i>)	
4. Cuộn menu cho đến font chữ cần chọn		Hiện lần lượt <i>To</i> , <i>Nhỏ</i> (<i>Bold</i> , <i>Normal</i> , <i>Gras</i> , <i>Normal</i>)	
5. Chọn font chữ		Hiện lại số đang gọi trước đó, nếu có	

1.2.3 Thao tác gọi phục vụ


a. Goi – Goi lặp lại

Sau khi đăng ký, nhân viên mới có thể gọi khách hàng. Thực hiện các thao tác dưới đây để gọi mới hoặc gọi lặp lại một khách hàng




Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số	Âm thanh
Gọi khách hàng		Hiện số khách hàng	Hiện số khách hàng	Gọi số khách hàng

Sau khi đã phục vụ xong, bấm phím  sẽ gọi khách hàng mới. Nếu bấm lần nữa sẽ gọi lặp lại số vừa gọi

b. Goi số bất kỳ


Nhân viên có thể gọi một số bất kỳ bằng cách nhập số cần gọi rồi bấm phím . Thao tác này thường được dùng để gọi số trước đó đã bị bỏ qua

Chỉ có thể gọi số bất kỳ khi đang ở trạng thái chờ khách, nghĩa là sau khi hoàn tất một khách hàng

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số	Âm thanh
1. Nhập số cần gọi	 đến 	Hiện số đang nhập		
2. Gọi khách hàng		Hiện số khách hàng	Hiện số khách hàng	Gọi số khách hàng

c. Hoàn tất




Sau khi hoàn tất việc phục vụ một khách hàng, nhân viên chọn hoàn tất để sẵn sàng phục vụ khách hàng tiếp theo

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
Hoàn tất việc phục vụ		Tắt số khách hàng vừa hoàn tất	Hiện chữ Cảm ơn (<i>Thank you, Merci</i>)

d. Chuyển dịch vụ

Có hai cách chuyển khách hàng sang dịch vụ khác: Chuyển tự động và chuyển bằng tay

- Chuyển tự động: Khi đăng ký vào hệ thống, nếu nhân viên có khai báo dịch vụ cần chuyển tự động và trên phần mềm quản lý có cài đặt chức năng chuyển tự động thì việc chuyển khách hàng sang dịch vụ khác sẽ được tự động thực hiện bởi hệ thống
- Chuyển bằng tay: Cùng với việc chuyển tự động, bạn vẫn có thể chuyển khách hàng bằng tay sang bất kỳ dịch vụ nào. Khi đó khách hàng sẽ được hoàn tất ở dịch vụ này và chuyển sang dịch vụ khác

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Nhập số dịch vụ cần chuyển	 đến 	Hiện số đang nhập	
2. Thực hiện việc chuyển		Tắt số khách hàng vừa chuyển	Tắt số khách hàng vừa chuyển

Nếu tìm không thấy số dịch vụ cần chuyển, sẽ nhận được thông báo *Khg có DV (No service, Aucun serv)*

e. Lưu giữ

Đôi khi được gọi phục vụ, nhưng khách hàng chưa hoàn tất thủ tục giấy tờ. Bạn có thể lưu giữ lại, chờ họ hoàn tất rồi gọi lại sau. Trong thời gian chờ đợi, bạn vẫn có thể gọi tiếp khách hàng khác. Chú ý, chỉ có thể lưu giữ khi số khách hàng vẫn còn hiển thị trên màn hình

Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
----------	----------	----------	---------

Lưu giữ khách hàng







Tắt số khách hàng vừa lưu giữ

Tắt số khách hàng vừa lưu giữ

Bạn chỉ có thể lưu giữ cùng lúc 15 khách hàng. Nếu quá 15, sẽ nhận được thông báo *Hết chỗ (Full, Plein)*

f. Gọi lại khách hàng được lưu giữ

Bạn có thể gọi lại những khách hàng đã được lưu giữ bất cứ lúc nào.


Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
1. Tìm lại khách hàng đang được lưu giữ. Nhấn phím nhiều lần cho đến khi tìm được khách hàng mong muốn		Hiển thị lần lượt các khách hàng đang được lưu giữ	
2. Gọi khách hàng		Hiển thị khách hàng vừa chọn	Hiển thị khách hàng vừa chọn
3a. Hoàn tất		Tắt số khách hàng vừa hoàn tất	Tắt số khách hàng vừa hoàn tất
3b. Nếu chưa muốn hoàn tất, có thể cất lại cho lần sau		Tắt số khách hàng vừa chọn	

Chú ý:

- Phải gọi khách hàng trước (thực hiện bước 2) rồi mới có thể hoàn tất được (thực hiện bước 3a)
- Nếu chưa có lưu giữ khách hàng nào, sẽ nhận thông báo *Rỗng (Empty, Vide)*
- Sau khi hoàn tất, nếu muốn gọi lại khách hàng lưu giữ khác thì thực hiện lại từ bước 1
- Chỉ có thể gọi lại khách hàng lưu giữ khi bàn phím đang ở trạng thái *Chờ khách* (hoàn tất và chưa gọi khách hàng mới)



g. Hủy khách hàng

Bạn có thể hủy giao dịch đối với khách hàng được gọi nhiều lần nhưng không có mặt

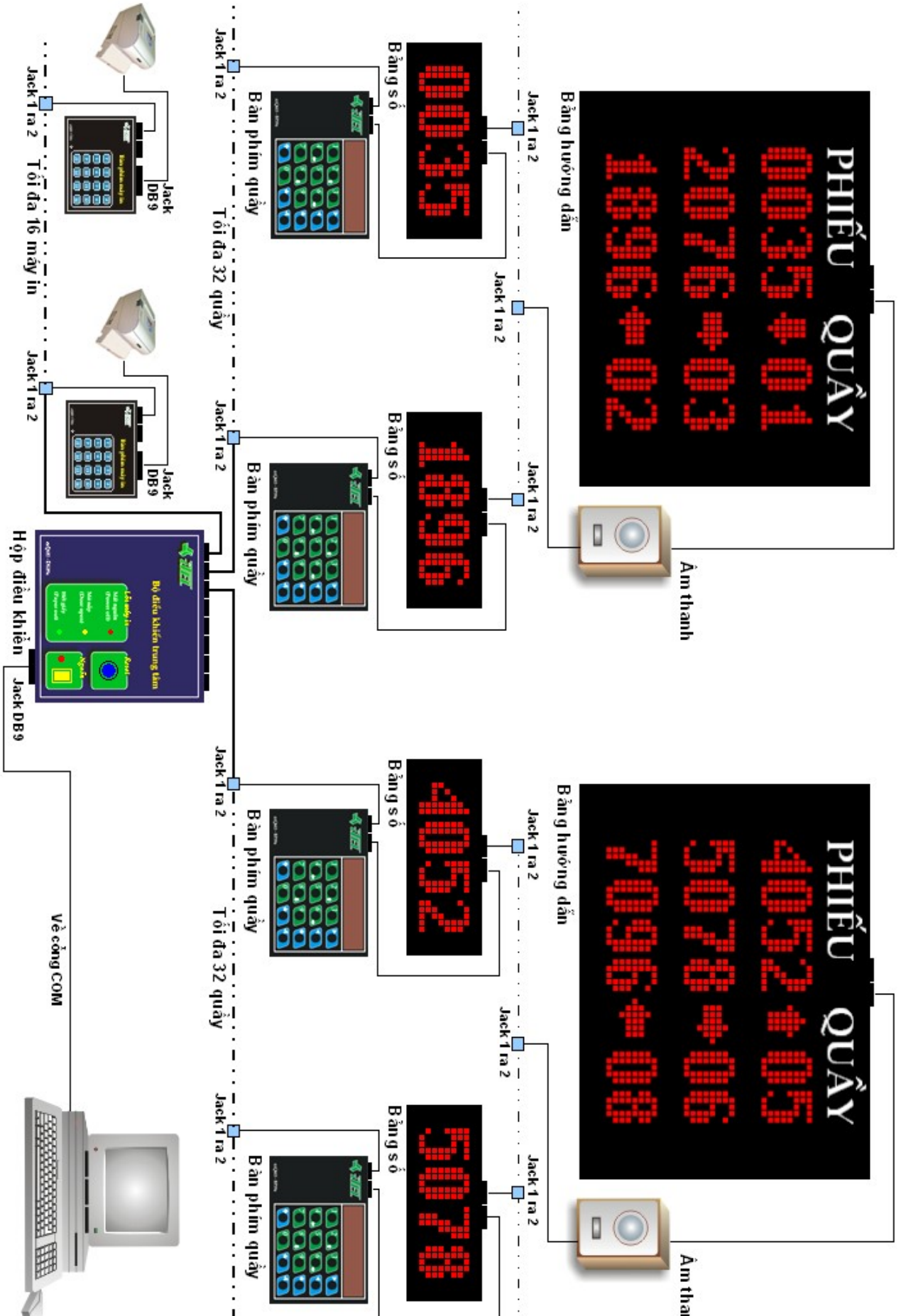
Thao tác	Bấm phím	Màn hình	Bảng số
Hủy giao dịch		Tắt số khách hàng vừa được hủy	Hiện chữ Cảm ơn (<i>Thank you, Merci</i>)

2 Sơ đồ kết nối dây

Dưới đây là sơ đồ nối dây cơ bản và tổng quát nhất

- Cách bấm dây theo chuẩn mạng
- Mỗi đường tín hiệu xuất phát từ hộp điều khiển, gọi là đường dây chính, có thể kết nối với tối đa 32 thiết bị. Trên hộp điều khiển hiện có 8 đầu ra, tương đương với $8 \times 32 = 256$ thiết bị
- Trên đường dây chính, có thể dùng đầu nối 1 ra 2 để chia tín hiệu ra cho nhiều thiết bị
- Từ đầu nối 1 ra 2, đưa đường dây lên bàn phím quầy vào jack bên trái (jack in )
- Từ jack bên phải bàn phím quầy (jack out ) cắm lên jack bên phải bảng số (jack in)

- f. Trong trường hợp nhiều quây dùng chung một bảng hướng dẫn và bộ âm thanh, từ jack bên trái (jack out) của các bảng số cắm lên đường dây chung thông qua đầu nối 1 ra 2. Từ đường dây chung này cắm vào bộ âm thanh qua jack in, rồi qua jack out đến jack bên trái bảng hướng dẫn (jack in). (Xem hình vẽ)
- g. Hệ thống có thể kết nối với 16 máy in. Từ đường dây chung cắm vào bộ cấp vé thông qua jack in bên trái. Nối cáp từ jack DB9 đến jack DB25 của máy in
- h. Nếu hệ thống có kết nối với máy tính, từ jack DB9 trên hộp điều khiển nối cáp về cổng COM của máy tính
- i. Vị trí thứ tự các thiết bị phía sau bàn phím quây (bảng số, bộ âm thanh, bảng hướng dẫn) như hình vẽ là không bắt buộc. Ví dụ từ đường dây chung có thể cắm vào jack in bên phải bảng hướng dẫn, rồi cắm bộ âm thanh vào jack out bên trái bảng hướng dẫn...



Tóm lại nguyên tắc chung trong việc nối dây là:

- Từ jack out của thiết bị này cắm vào jack in của thiết bị khác
- Thứ tự nối dây của các thiết bị là không bắt buộc
- Từ một thiết bị nối ra nhiều thiết bị hoặc từ nhiều thiết bị nối vào một thiết bị thông qua đường dây chung (bus tín hiệu) và các đầu nối 1 ra 2

Để có được phiên bản mới nhất của tài liệu này, xin vui lòng xem trên đĩa CD



Công ty TNHH Điện tử – Tin học KHỞI NGUYỄN
Địa chỉ liên lạc: 593/1C Nguyễn Kiệm, phường 3, Gò Vấp, tpHCM
Điện thoại: (08) 39855600 – Fax: (08) 39854842
Email: kythuat@khoinguyenvn.com



Website: www.khoinguyenvn.com