



Hospitality and Specialty Retail: Iberia, Caribbean and Latin America

LASA Call Center Interface

Instalación y Configuración

Historial de Actualizaciones

Versión	Fecha	Realizada por	Comentarios
1.0.0.0	18-May-12	Anael Brito	
1.0.0.0	22-May-12	Anael Brito	Adición de pasos de configuración de Aloha POS/Aloha Take Out a la documentación de Instalación y Configuración.
1.0.1.0	04-Jul-12	Anael Brito	Corrección de brecha en seguridad de comunicaciones
1.0.2.0	08-Feb-13	Anael Brito	Adición de código de respuesta UnknownException.
1.0.2.0	08-Feb-13	Anael Brito	Optimización de uso de recursos.
1.0.3.0	06-May-13	Anael Brito	Corrección de error en que al solicitar cancelar una orden si esta fue cancelada satisfactoriamente no se devolvía el código de respuesta Success.
2.0.0.0	05-Jul-13	Anael Brito	Adición de funciones para adicionar documentos de texto asociados a una cuenta.
2.0.2.0	03-Sep-14	Anael Brito	Adicionando sección de corrección de errores comunes
2.1.0.0	01-Oct-14	Anael Brito	Adición de funciones de notificación impresas y auditivas

Información General

LASA Call Center Interface es una aplicación que trabaja como una interfaz entre una aplicación de Call Center genérica Aloha POS/Aloha Take Out permitiendo al Call Center realizar ciertas acciones específicas en cuanto a Órdenes y Clientes, al igual que consultas acerca del estado actual de Aloha Take Out por medio del procesamiento de mensajes en formato XML recibidos vía TCP/IP. Para mayor información acerca de la definición de estos mensajes consulte el documento LASA Call Center Interface - Información Técnica.

La aplicación se ejecuta como un Windows Service en el servidor de Aloha POS/Aloha Take Out. Este servicio monitorea un puerto de comunicaciones esperando recibir una solicitud en formato XML. Una vez recibido el mensaje este es procesado de acuerdo a la función que la solicitud indica, por ejemplo adicionar una nueva orden, agregar un nuevo cliente o consultar los datos de un motorista.

Una vez que la orden es procesada se envía un mensaje de respuesta indicando el resultado del procesamiento de la solicitud. Esta respuesta también se encuentra en formato XML.

Cuando se adiciona una nueva orden, aparecerá un mensaje en la pantalla indicando el resultado de la misma. Si lo desea puede consultar los pormenores de la orden consultado el Historial de Transacciones.

Es importante mencionar que una terminal de Aloha POS debe estar ejecutando para poder inyectar órdenes. Caso contrario las ordenes no podrán ser inyectadas.

Para efectos de prueba puede ejecutar *LASA CallCenter Server Emulator* y *LASA CallCenter Client Emulator*, los cuales le permitirán hacer llamados a las funciones soportadas por LASA CallCenter Interface como consultas de órdenes, motoristas o incluso inyección de órdenes. Para acceder al emulador ingrese desde el acceso directo en el menú Start de Windows en Programs – Aloha – LASA CallCenter – LASA CallCenter.

Prerrequisitos

Los siguientes prerrequisitos deben instalarse en el servidor antes de instalar LASA CallCenter.

- Aloha POS 6.7.x o superior
- Aloha Take Out 12.1.5.59 o superior
- Microsoft Framework 3.0 SP1 [Descargar](#)
- Microsoft OleDb Driver for Visual FoxPro 9.0. [Descargar](#)
- Una terminal de Aloha POS debe estar ejecutando para poder inyectar órdenes.

Instalación y Configuración de LASA CallCenter

Instalación de LASA CallCenter

- Asegúrese de disponer de todos los prerequisites mencionados anteriormente y que no hayan mas aplicaciones ejecutándose.
- Instale los prerequisites.
- Ejecute LASA CallCenter Setup.msi e instálelo en la carpeta Bin dentro de la ruta de instalación de Aloha Take Out. Normalmente C:\BootDrv\Aloha TakeOut\Bin. Siga los pasos de instalación.
- Si la aplicación no fue instalada en la ruta correcta esta no podrá ser ejecutada. En tal caso aparecerá un mensaje en pantalla indicándole la ruta de instalación correcta.
- Una vez que la instalación haya finalizado reinicie el equipo.
- Instalación finalizada.

Configuración de LASA CallCenter

- Cuando el equipo haya reiniciado, verifique que LASA CallCenter Manager se está ejecutando en la barra de tareas. Si no es así, inícielo manualmente desde el acceso directo en el menú *Inicio – Programas – Aloha – LASA CallCenter*.
- Vaya a LASA CallCenter Manager en la barra de tareas y haga clic derecho sobre el icono, aparecerá el menú contextual.



- En el menú contextual presione la opción *Configuración General*. Aparecerá la siguiente pantalla:

LASA CallCenter Manager 2.1.0.0 :: Configuración

TCP/IP

Dirección IP del Servidor de Aloha POS: 127.0.0.1

Puerto de Comunicaciones: 30001

Tiempo máximo de espera para enviar: 30

Tiempo máximo de espera para recibir: 30

☒ Habilitar notificaciones de sonido para nuevas ordenes y ordenes fallidas

Indique donde se reproduciran las notificaciones

☒ Reproducir notificaciones en el servidor

☐ Reproducir notificaciones en la siguiente terminal: TERM1

☒ Equipo tiene altavoces

Sonido para nuevas ordenes: C:\COMS\Aloha_LASA\InterfacesClientes\LASA.Call

Sonido para ordenes fallidas: C:\COMS\Aloha_LASA\InterfacesClientes\LASA.Call

☒ Habilitar auto-impression de nuevas ordenes

Terminal: TERM1

Adicionar Excepción al Firewall de Windows

Registrar Intercept Printing en las terminales

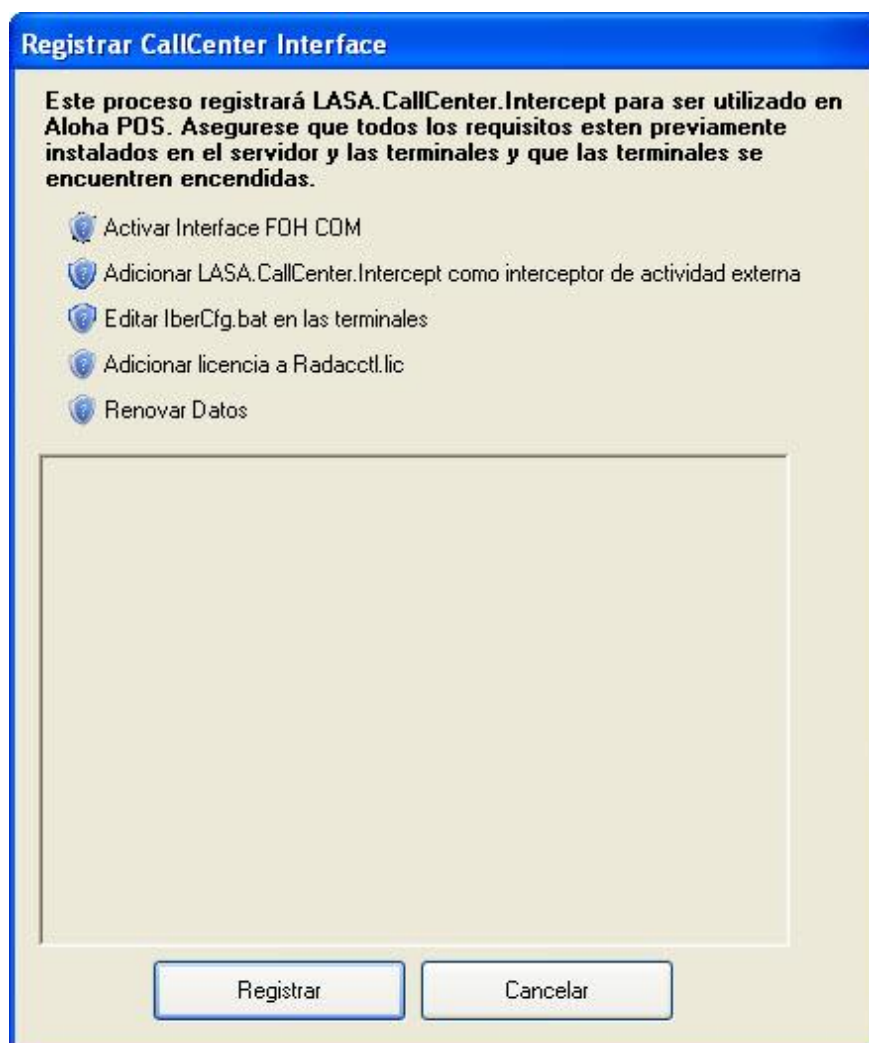
Guardar

Cerrar Ventana

- Indique la dirección IP del servidor de Aloha POS. Esta dirección debe ser la misma a la que el CallCenter envía las solicitudes, por lo que no debe usar 127.0.0.1 ya que eso indicaría que solo procesara las órdenes de un CallCenter ejecutándose en ese mismo equipo.
- Indique el puerto de comunicaciones a utilizar. Este debe ser el mismo utilizado por el CallCenter. Este puerto debe estar abierto en su Firewall.
- Indique el tiempo en segundos máximo de espera para enviar/recibir mensajes. Si este tiempo es superado LASA CallCenter cerrara la comunicación de dicho mensaje.
- Indique si desea habilitar las notificaciones de sonido para nuevas órdenes y ordenes fallidas. Estas pueden reproducirse en el servidor o en una terminal. Si el equipo que reproducirá las notificaciones de sonido tiene parlantes puede habilitar la opción para reproducir un archivo WAV cuando se procese una nueva orden y un archivo WAV distinto cuando se procese una orden pero esta fallo en ser insertada. Si

indica que las notificaciones se reproducirán en una terminal los archivos WAV seleccionado se copiaran automáticamente a la carpeta BIN que Aloha los copie a las terminales al renovar datos. Si se especifica que el equipo no tiene altavoces o si los archivos WAV especificados no existen o no pudieron ser cargados se reproducirá un Beep para las órdenes nuevas y un doble Beep para las órdenes fallidas.

- Indique si desea habilitar auto impresión de nuevas órdenes y el número de terminal que realizara auto impresión. Asegúrese que la terminal cuenta con una impresora predeterminada configurada en Aloha POS. Para imprimir una cuenta en Aloha un usuario debe tener una sesión activa en Aloha. Si no es así, o el usuario actual no tiene el nivel de acceso para realizar la impresión, se imprimirá un documento con la información de orden resumida (# de Order, datos del cliente, total, etc.)
- Puede adicionar una excepción de seguridad en el firewall de Windows al presionar dicho botón en pantalla. De esa forma la excepción será adicionada hacia el puerto especificado. Esto solo es válido para el firewall de Windows, si usted utiliza algún otro firewall, debe adicionar la excepción en el mismo de forma manual.
- Presione el botón Registrar Intercept Printing en las terminales. Aparecerá la siguiente pantalla:



- Esta pantalla permite registrar LASA CallCenter en las terminales de Aloha POS, permitiéndoles así hacer uso de Intercept Printing para imprimir texto establecido desde el Call Center al imprimir una cuenta.
- Al presionar el botón Registrar iniciara el proceso de registro, este realizara los pasos que aparecen en la pantalla y al finalizar le consultara si desea renovar datos. Una vez que renueve datos las terminales iniciaran con LASA.CallCenter.Intercept registrado y listo.
- Una vez que haya finalizado presione el botón *Guardar*, después cierre la ventana.
- Desde el menú contextual de LASA CallCenter presione la opción *Reiniciar LASA CallCenter Service*. Debe hacer esto para que los cambios en la configuración sean efectivos.

Configuración de Aloha POS/Aloha Take Out

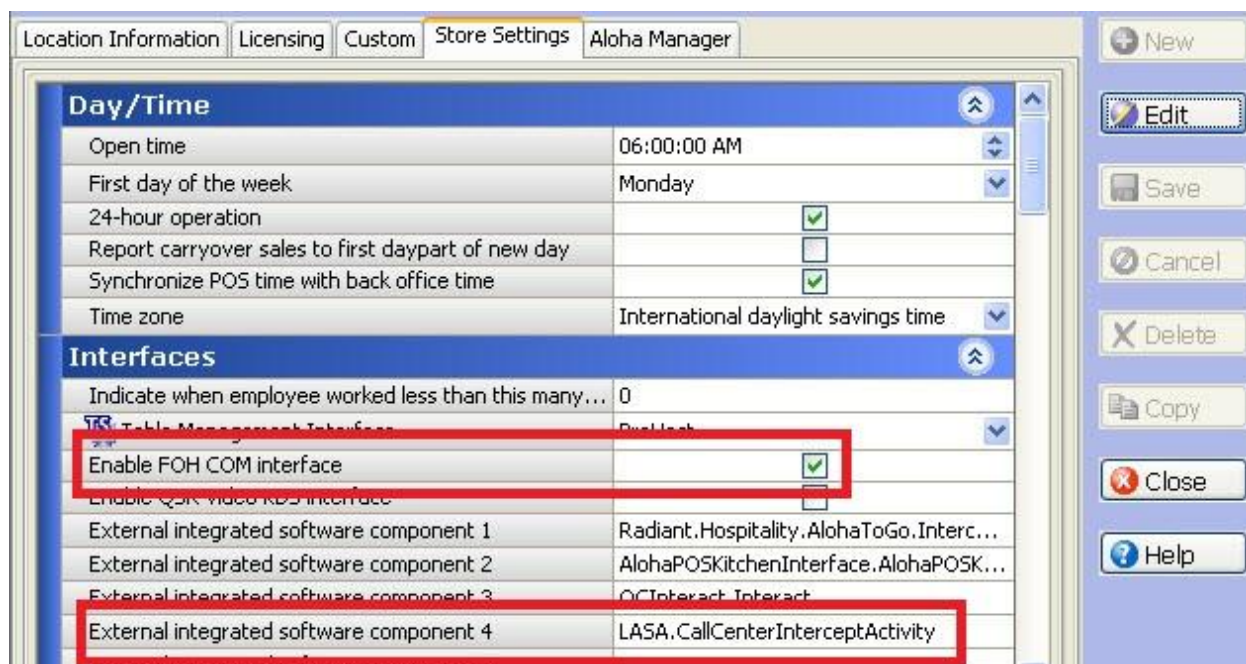
Crear un empleado de interfaz

Si usa Configuration Center vaya a *Maintenance – Labor – Employees*. Si usa Aloha Manager vaya a *Mantenimiento – Trabajo – Empleados*. Cree un nuevo empleado configurado de la misma forma que los empleados de interfaz utilizados por Aloha Take Out. Para mayor información consulte:

- Para Aloha Manager: AlohaTakeoutImplementationGuide11.pdf
- Para Configuration Center: AlohaTakeoutImplementationGuide11_CFC.pdf

Habilitar uso de interfaces COM en Aloha

Si usa Configuration Center vaya a *Maintenance – Business – Store – Store Settings*. En la pestaña *System* busque la opción *Enable FOH COM interface* y márkela, abajo vera una serie de opciones *External integrated software component*. Busque una de estas opciones que este libre y en ella escriba *LASA.CallCenterInterceptActivity*. Presione el botón *Save* y después el botón *Close*.



Si usa Aloha Manager vaya a *Mantenimiento – Configuración del Local – Sistema*. Vaya a la pestaña *Interfaces* y marque la casilla *Utilizar Interface FOH COM*. Al lado vera una serie de opciones *Interceptores de Actividad Externa*. Busque una de estas opciones que este libre y en ella escriba *LASA.CallCenterInterceptActivity*.



Configurar un servidor de interfaces (Interface Server)

Si usa Configuration Center vaya a *Maintenance – Hardware – Terminals*. Cree una nueva terminal y establezca la misma como *Interface Server*. Si usa Configuration Center el ID de la terminal no debe ser mayor a 99.



Si usa Aloha Manager vaya a *Mantenimiento – Hardware – Terminales*. Cree una nueva terminal y establezca la misma como *Servidor de Interfaces*.

ID Terminal: 090 CallCenter SRV

General | Lectores | Otros

Nombre: CallCenter SRV

Centro de Ingreso: Domicilio (3)

Local: Miraflores (1)

Impresoras:

Impr. Predeter.: 01 FACTURACIC

Impr. de Vale: 00 (Ninguno)

Impr. de Etiqueta: Ninguno (00)

Tipo de Etiqueta: 00000 Ninguno

Pantallas:

Pantalla TS: Ninguno (0)

Contador de Cuentas:

Prefijo de Terminal:

Tipo de Terminal:

Radiant Systems, Inc.

☐ Terminal Entrada de Pedidos

☐ Terminal de Interfaces

☐ Terminal de Interfaz Radiant

☒ Servidor de Interfaces

Info EDC:

Central de Interfaces:

Guardar Cancelar Editar Borrar

Configurar una terminal de interfaces (Interface Terminal)

Si usa Configuration Center vaya a *Maintenance – Hardware – Terminals*. Cree una nueva terminal y establezca la misma como *Interface Terminal*. **Si usa Configuration Center el ID de la terminal no debe ser mayor a 99.** En el campo Interface Host seleccione la terminal que creamos anteriormente como Interface Server. Después renueve datos.

Consulte la documentación de configuración de Aloha TakeOut para mayor información.

Terminal

Terminal: 91 CallCenter TRM

Terminal Readers Output Devices

Identification	
Number	91
Name	CallCenter TRM

Applications	
POS	<input checked="" type="checkbox"/>
Aloha Kitchen	<input type="checkbox"/>

Settings	
Model	Clon
Function	Radiant interface terminal
Interface host	CallCenter SRV

Aloha Takeout	
Takeout employee	ATO Employee4
1st generation return screen	Customer Management
2nd generation return screen	Customer Lookup
Keyboard present	<input type="checkbox"/>
Training interface employee	None
Training interface job code	None
Show Takeout on login	<input type="checkbox"/>

New Edit Save Cancel Delete Copy Close Help

Si usa Aloha Manager vaya a *Mantenimiento – Hardware – Terminales*. Cree una nueva terminal y establezca la misma como *Terminal de Interfaces*, también marque como *Terminal de Interfaz Radiant*. Seleccione como Central de Interfaces la terminal que creamos anteriormente como Servidor de Interfaces.

ID Terminal: 091 CallCenter TRM

General Lectores Otros

Nombre: CallCenter TRM Centro de Ingreso: Domicilio (3)

Impresoras

Impr. Predeter.: 01 FACTURACIC

Impr. de Vale: 00 (Ninguno)

Impr. de Etiqueta: Ninguno (00)

Tipo de Etiqueta: 00000 Ninguno

Pantallas

Pantalla TS: Ninguno (0)

Contador de Cuentas

Prefijo de Terminal:

Tipo de Terminal: Clon

☐ Terminal Entrada de Pedidos

☒ Terminal de Interfaces

☒ Terminal de Interfaz Radiant

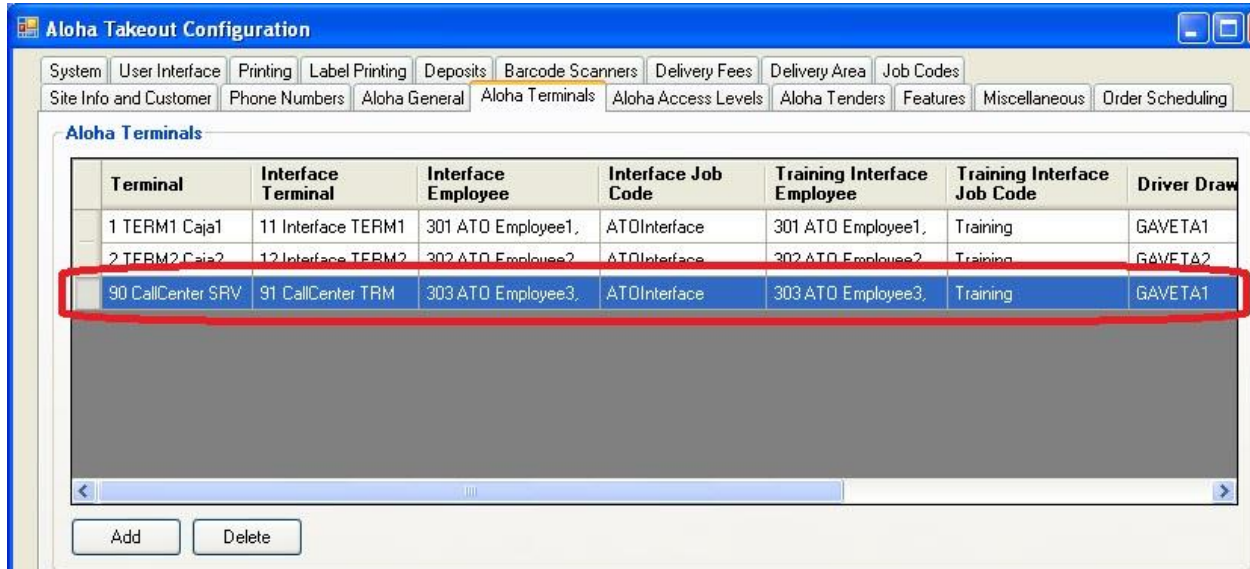
Info EDC:

Central de Interfaces: 090 CallCenter SF

Guardar Cancelar Editar Borrar

Agregar una terminal de Aloha POS a la configuración de Aloha TakeOut

Ahora vaya a la configuración de *Aloha TakeOut*, a la pestaña *Aloha Terminals*. Presione el botón *Add* y agregue la terminal creada como servidor de interfaces, establezca como *Interface Terminal* la que fue recientemente creada y como empleado el empleado de interfaz recientemente creado. Consulte la guía de implementación de *Aloha TakeOut* para más detalles.



Establecer/Verificar las variables de entorno para Aloha POS

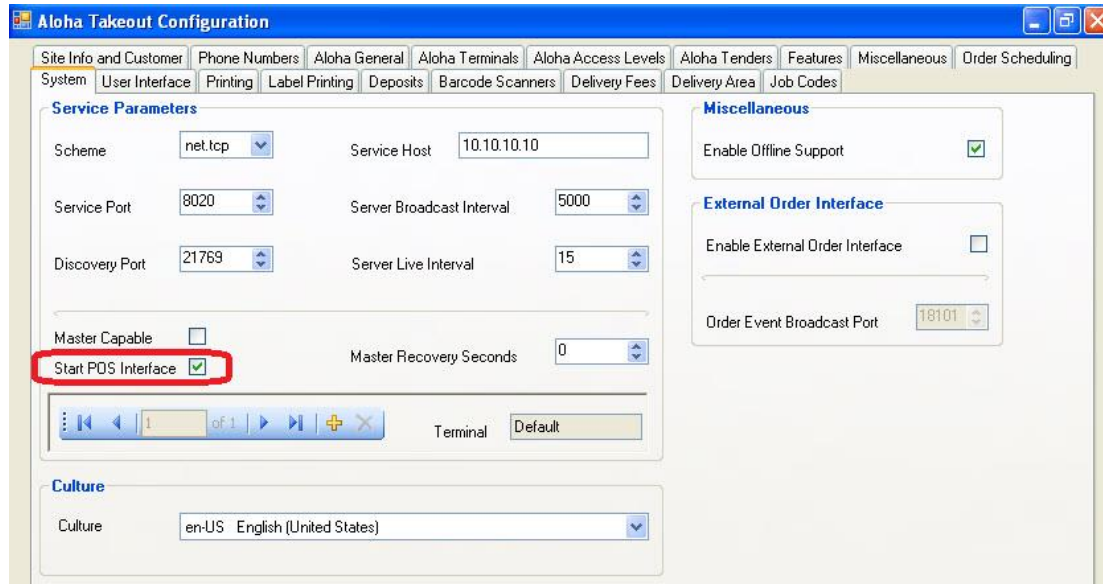
En ocasiones Aloha POS está configurado para ser ejecutado desde un archivo BAT que establece variables de entorno específicas antes de iniciar el proceso. En esta configuración, *IberQS.exe* será lanzado desde *Radiant TakeOut and Delivery Service* que se ejecutara como un servicio de Windows.

Las siguientes variables de entorno deben ser establecidas en como variables de entorno del sistema antes de ejecutar Aloha POS. Algunas de ellas pueden ya estar establecidas por el instalador de Aloha POS. Para ello, si usa Windows 7, vaya al menú *Start* de Windows, haga clic en derecho en *Computer*; aparecerá el panel el *Control Panel*, presione *Advanced System Settings*, en la pestaña *Advanced* presione el botón *Environment Variables*. Aparecerá una pantalla con el listado de variables de entorno definidas actualmente. En la sección *System Variables* presione *New* para agregar las nuevas variables de entorno que necesite. **Estos valores son ejemplos, establezca sus valores de acuerdo a su entorno.**

```
LOCALDIR=<coloque el mismo valor de IBERDIR>
MASTERCAPABLE=FALSE
SERVERCAPABLE=FALSE
TERM=90 (este debe ser el mismo número que la terminal establecida como
Servidor de Interfaces)
NOFATALMSGBOX=TRUE
```

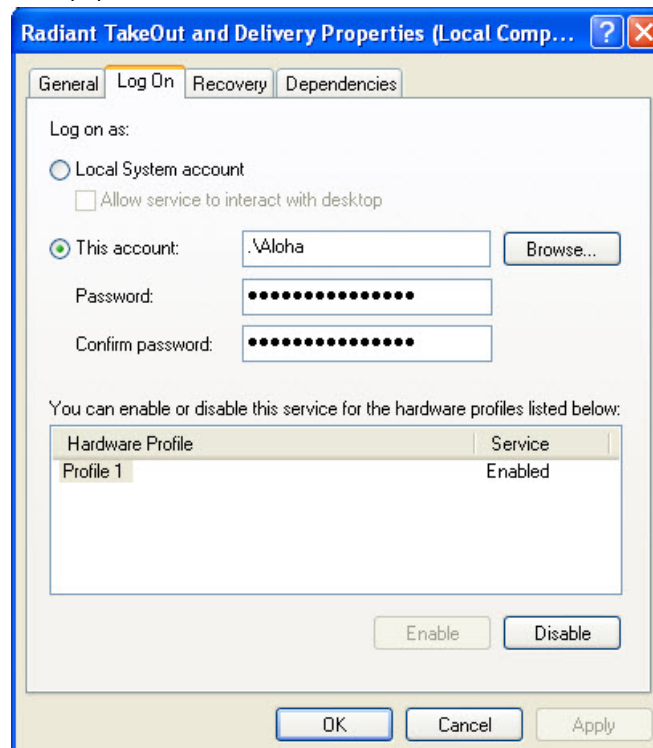
Habilitar inicio de interfaz de punto de venta en Aloha TakeOut

Desde el configurador de Aloha TakeOut vaya a la pestaña *System* y marque la casilla *Start POS Interface*.



Configurar el servicio de Aloha TakeOut

Establezca el servicio de Aloha TakeOut a ejecutarse como un usuario específico en lugar de *System* o *Network*. Esto permitirá al servicio iniciar Aloha POS como un servidor de interfaces. El usuario especificado debe ser un usuario *Administrador* de este equipo.



Crear razón de anulación para órdenes futuras

Si usa Configuration Center vaya a Maintenance – System Settings – Void Reasons. Si usa Aloha Manager vaya a Mantenimiento – Sistema – Razones de Anulaciones. Cree una razón de anulación que será utilizada únicamente para las órdenes futuras.

Settings	
Number	6
Description	Orden Futura
Return voided items back to inventory	<input checked="" type="checkbox"/>
For Aloha Connect Use Only	<input type="checkbox"/>

Después renueve datos. Ahora vaya a la configuración de Aloha TakeOut y en la pestaña *Miscellaneous* busque el campo *Order Cancel Void Reason*. Seleccione la razón de anulación creada anteriormente y guarde la nueva configuración.

Aloha Takeout Configuration

System | User Interface | Printing | Label Printing | Deposits | Barcode Scanners | Delivery Fees | Delivery Area | Job Codes | Site Info and Customer | Phone Numbers | Aloha General | Aloha Terminals | Aloha Access Levels | Aloha Tenders | Features | **Miscellaneous** | Order Scheduling

Miscellaneous

- Auto Fulfill Orders ☐
- Display Change Due Dialog ☒
- Reject Items With Failed Modifiers ☐
- Release Call-In Orders Based On Prep Time ☐
- Recalculate Quote Time When Order Modified ☐
- Order Cancel Void Reason: **Orden Futura**

Order Timing

- Enable Takeout Order Timing ☐
- Delivery Buffer (Seconds): 600
- Warning Time (Seconds): 120
- Time Call-In Orders ☐

End of Day

- Enable Scheduled EOD ☒
- Scheduled Time: 5:00:00 AM
- Historical Data Retention Period (in Days): 400

Invoicing

- First Page Item Count: 5
- Middle Page Item Count: 14
- Last Page Item Count: 14
- Auto-Save Invoice ☐
- Auto-Print Invoice ☐
- Include Item Modifiers ☒

Kitchen Integration

- Enable Kitchen Interface ☐
- Suppress POS Chit Printing ☐
- Oven Time (Seconds): 100
- Rack Time Average Span (Sec.): 30
- Use Kitchen Quote Times ☐

Para finalizar, **reinicie el servidor** de Aloha POS/Aloha TakeOut.

Es importante recordar que una terminal de Aloha POS debe estarse ejecutando para poder inyectar órdenes. Caso contrario las ordenes no podrán ser inyectadas.

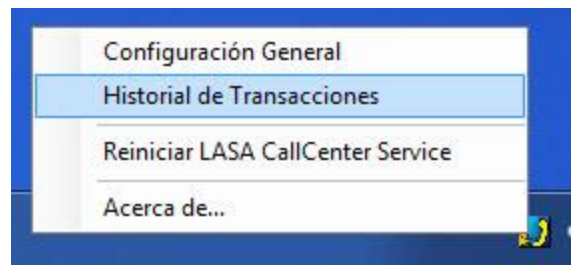
Interfaz de Usuario

Historial de Transacciones

Esta opción permite visualizar las el resultado de las solicitudes a LASA CallCenter, indicando los detalles de las ordenes adicionadas o que se intentaron adicionar durante la fecha del negocio especificada. Para llegar a la misma busque el icono de LASA CallCenter Manager en la barra de tareas de Windows.



Después presione botón derecho en el mouse para mostrar el menú contextual. Presione la opción Historial de Transacciones.



Aparecerá la siguiente pantalla con el detalle de las órdenes procesadas. Aquí solo parecerán las solicitudes con la función AddOrder haya sido exitosa o no, siempre y cuando la solicitud haya sido recibida, procesada y se haya emitido una respuesta. Las solicitudes de otro tipo de función, como GerCustomerByld o CancelOrder no aparecerán en esta pantalla.

LASA CallCenter :: Historial de Transacciones

Fecha del Negocio: Wednesday, April 18, 2012

Drag a column header here to group by that column

	Resultado	Fecha/Hora	Nombre	Apellido	Teléfono	Dirección	Hora Pedido	Sub-Total	Impuestos	TOTAL
+	Success	18-Apr-2012 10:36:37 AM	Anael	Brito	555-555-0000	123 Main St.	15-May-12	40.05	0.00	40.05
>	GeneralError	18-Apr-2012 10:36:37 AM	Anael	Brito	555-555-0000	123 Main St.				

	Artículo	Precio	Cantidad
>	Vino Tinto	40.05	1

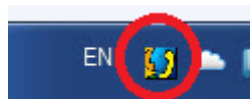
Si lo desea puede agrupar los registros por algún campo específico, para ello seleccione la columna que desea agrupar y arrástrela hasta la barra de agrupaciones. Puede realizar más de una agrupación al mismo tiempo, por ejemplo podría agrupar por Cliente y por Resultado.

También puede aplicar filtros seleccionando la columna a la que desea aplicar el filtro y presionando clic derecho en el mouse presione la opción Filter Editor, aquí podrá establecer el filtro deseado.

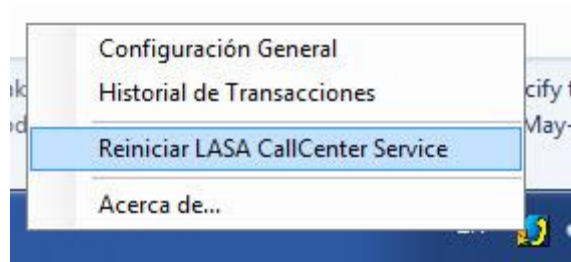
Esta pantalla también muestra los artículos que forman parte de la orden, para verlos presione el icono + al lado del campo resultado. Tal y como se muestra en la pantalla anterior para el segundo registro.

Reiniciar LASA CallCenter Service

Esta opción le permite iniciar o reiniciar LASA CallCenter Service de ser necesario. Por ejemplo si ocurrió algún error que detuvo el servicio o alguien lo detuvo manualmente, o si se han realizado cambios en la configuración. Para ello busque el icono de LASA CallCenter Manager en la barra de tareas de Windows.



Después presione botón derecho en el mouse para que aparezca el menú contextual. Presione la opción Reiniciar LASA CallCenter Service. Espere algunos segundos, aparecerá un mensaje indicando si el servicio inicio correctamente o no.



La interface responde LoginFailure

Este problema se puede dar por las siguientes situaciones:

1. El proceso Iber.exe o IberQS.exe no se está ejecutando en el servidor o este no pudo inicializar correctamente.
2. No se puede ingresar a Aloha utilizando el empleado virtual configurado en Aloha Take Out.

Para resolver el problema debe realizar las siguientes acciones:

- Si el proceso Iber.exe o IberQS.exe no se está ejecutando reinicie el servicio de Aloha Take Out. Esta acción debe iniciar el punto de venta virtual en el servidor.
- Si aun así el proceso no inicia, verifique todas las variables de entorno.
- Recuerde que la variable TERM en el servidor debe estar definida con el ID del Servidor de Interfaces (de acuerdo a las imágenes de ejemplo presentadas en este documento, el valor a utilizar sería 90).
- Verifique que al menos una terminal de punto de venta haya iniciado el punto de venta correctamente y se puedan ingresar órdenes de Aloha Take Out.
- Verifique que no esté utilizando una configuración Servidor-Terminal en el mismo equipo. Esta configuración no está soportada.
- Verifique que el empleado virtual no tenga marcada la opción Usa Tarjeta Magnética.
- Lea los archivos DEBOUT en la carpeta TMP del servidor. En ellos puede verificar si se trata de un error al tratar de iniciar Iber.exe o IberQS.exe. Si configuro el servidor de interfaces con el ID 90, el nombre del archivo sería por ejemplo DEBOUT.20140901.90

Si el problema persiste comuníquese con Soporte Técnico y envíe la carpeta TMP localizada en la ruta de instalación de Aloha POS y la carpeta Logs localizada en la ruta de instalación de Aloha Take Out.

Recuerde que al realizar cualquier cambio en la configuración de Aloha Take Out, Aloha POS, o las variables de entorno; debe reiniciar el servicio de Aloha Take Out para que los cambios sean efectivos.