1 – Existem senhas diferentes para cada serviço?

2 – Quais são os tipos e como funciona as prioridades?

3 – Quais são os tipos de serviços oferecidos no estabelecimento?

4 – Cada senha gera um relatório? Quem pode analisar o mesmo? Ex: Foram atendidos n pessoas no dia, hora do atendimento, tipo de serviço, etc.

5 - Existem serviços que são interligados? Ex: Um serviço depende do outro para acontecer

6 – O funcionário que faz o uso do sistema tem algum cadastro no mesmo?

7 – Como você faz para chamar a próxima senha?

8 – Para utilizar o sistema é necessário abrir um navegador ou clicar em um ícone no computador?

9 – Qual o tempo máximo de espera no estabelecimento?

10 – O que deve ser feito se um cliente não aparece quando a senha é chamada? O atendente cancela ou coloca a senha na fila de novo?

11 – Tem como o cliente cancelar o serviço antes de ser chamado?

12 – O atendente deve ter um tempo médio de atendimento para cada serviço?

13 – Qual atitude a ser tomada quando um cliente pega uma senha para um serviço errado, ou seja, um serviço que não deseja?

14 – No estabelecimento existem quantos atendentes por serviço?

15 – Quais horários há mais movimento no estabelecimento? Como os atendentes gerencia a escala de funcionários? Há um aumento de atendentes nos serviços quando há mais movimento?

16 – Se o cliente chega perto do fim do expediente, ele é atendido normalmente? Ele pode retirar uma senha?

17 – O sistema de geração de senha tem alguma relação com a Internet?

18 – O cliente apresenta a senha quando é atendido? Se ele perde a senha, o que acontece?

19 – A senha é lançada no sistema?

20 – O sistema de senha é junto com o sistema utilizado no estabelecimento?