

SISTEMA TOMA TICKET



Manual De Usuario Cliente



Uso del Sistema de Toma Ticket

Este manual es una demostración del sistema de toma ticket como proyecto de mejora a la atención al cliente gestión ;

trámites que gestiona las diferentes direcciones en atención al cliente del Instituto de la Propiedad.

En las distintas Direcciones:

- **Catastro**
- **Regularización Predial**
- **Propiedad Intelectual**
- **Registro de la Propiedad inmueble**

Este sistema agilizará los procesos de espera y llamado a las diferentes ventanillas y almacenará información relevante para la generación de reportes

Funcionamiento general del sistema de toma tickets a nivel de Usuario.

En la pantalla principal existen tres botones, con estos botones podremos acceder a las distintas partes del sistema en este manual nos enfocaremos en el botón **Generación de Tickets**.



Ilustración #1 -Sitio Web portal_sistema_tickets.



Para mostrar el flujo general del sistema, primero accederemos a la pantalla de generación de tickets, esta es la pantalla que usará el cliente y que se encargará de tomarle los datos e imprimir el ticket..

El cliente seleccionará su opción según sea el caso



Ilustración #2 -Pantalla Preferencial

luego de eso seleccionará una de las distintas áreas y el trámite que realizará correspondientemente a la unidad que visitará.



Ilustración #3 -Pantalla Direcciones por área

cada botón tiene un icono funcional informativo de dirección o trámite

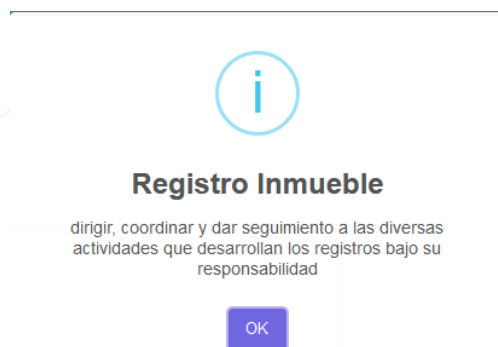


Ilustración #4 -botón Informativo

El cliente seleccionará el trámite que desea realizar en la unidad seleccionada



Ilustración #5-Pantalla de trámites por cada área

Se le solicitará al cliente que ingrese su número de identificación con el fin de llevar un registro de su visita



Ilustración #6-Pantalla ingreso identidad cliente

NOTA

En caso que el cliente ya haya visitado la institución y ya se haya registrado , imprimirá el ticket automáticamente.

De lo contrario le pedira que ingrese los siguientes datos , al ingresar la identidad y presionar el botón de **Aceptar** le desplegará una ventana.

los campos **segundo nombre** y **segundo apellido** no es obligatorio ingresarlos para su registro



Ilustración #7 -Pantalla ingreso datos cliente

En caso que el cliente haya otorgado sus datos antes, imprimirá el ticket automáticamente. Con ese ticket el cliente esperará ser llamado a una ventanilla. Y debe estar atento a la pantallas y altavoces.



ilustración #8 - Ticket que se le entregará al cliente

El cliente espera su turno verificando las pantallas que se instalan en la sala para ser atendidos en la dirección y trámite correspondiente

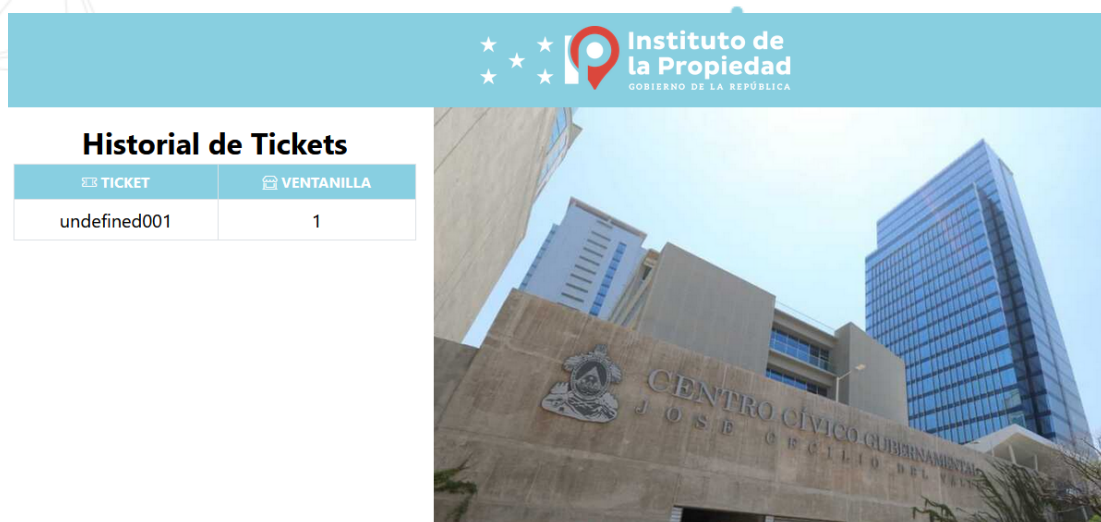
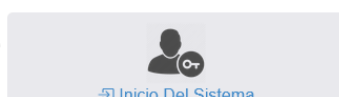


Ilustración #9 -Pantalla Visualización de Llamado a ventanilla(vista cliente)

Funcionamiento del Login de Receptor



El empleado de ventanilla será el encargado de llamar a este cliente. Para esto, anteriormente se le fué asignado una ventanilla con una dirección y uno o más trámites de los cuales podrá atender.



Ilustración #10 -Pantalla asignación de Tickets en ventanilla

El usuario de ventanilla podrá llamar un ticket con el boton de siguiente. El sistema se encargará de llamar un ticket de la dirección y trámite correspondiente.



Simulación de la interfaz de llamada de tickets en una ventanilla. La pantalla muestra la siguiente información:

- Header:** Cerrar Sesión (icono de flecha hacia atrás)
- Acción:** Escaneo Manual (icono de código de barras)
- Identificación:** Ventanilla 18 / tecnico tecnico
- Horario:** 10:42:09 AM
- Proceso:** Registro Inmueble / Presentacion Poderes y Sentencias
- Estado:** Personas en espera: 24
- Acción:** Otro Trámite (icono de teléfono)
- Información de Llamada:** Llamando Ana Zavala, Llamados restantes: 2
- Ticket:** **TICKET RI001**
- Botones de Control:** Pausar (icono de pausa), Siguiente (icono de teléfono), Reasignar (icono de flecha), Rellamado (icono de teléfono con signo de interrogación)

Ilustración #11 -Pantalla de llamado según número de Tickets

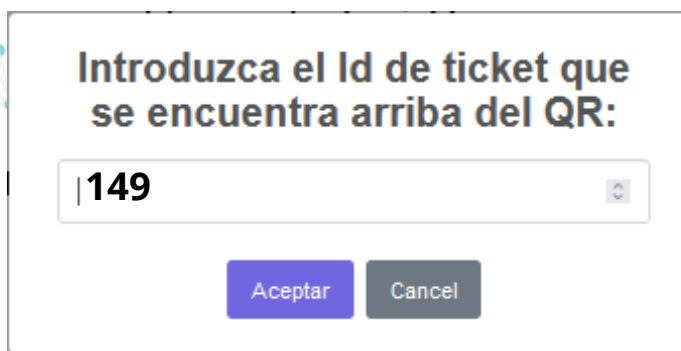
Una vez llamado, el empleado podrá empezar a atender este ticket ya sea escaneando el código **QR** con el escáner o introduciendo el id impreso en el ticket manualmente.

Una vez el usuario empieza a atender un ticket se guarda la hora a la que se empezó a atender el ticket, y a darle al botón de terminar se guarda la hora a la que finalizó de atenderlo.

Con un ticket el empleado puede marcarlo para rellamarlo a las misma ventanilla, también puede reasignarlo a otra área y otro trámite.



Ilustración #12 -ilustracion de Ticket ID Ticket



Introduzca el Id de ticket que
se encuentra arriba del QR:

149

Aceptar Cancel

Ilustración #13 -Ventana de ingreso manual con el id de Tickets



Instituto de la Propiedad

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA