Sistema de Atención Inteligente

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN

VERSIÓN 2.0 - 2017

Copyright © 2017, EXO S.A. Todos los derechos reservados.

*Otros nombres y marcas que se mencionan aquí pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

*La información contenida en este documento, incluidas las direcciones URL, de mail y otras referencias a sitios Web de Internet, está sujeta a cambios sin previo aviso.

Índice

1.Sistema de Atención Inteligente 6
1.1Resumen 6
1.2Objetivo 6
2.Generalidades 7
3.Características principales 8
4.Pantalla Principal 10
5.Administración de Usuarios 10
5.1Agregar usuario 11
5.2Remover usuario 12
5.3Editar datos de Usuario 12
5.4Reestablecer contraseña 13
6.Roles de usuarios 13
6.1Agregar un Rol de Usuario 14
6.2Editar un Perfil de Usuario 14
6.3Remover un Perfil de Usuario 15
7.Prioridades 15
7.1Agregar una Prioridad de Usuario 15
7.2Editar una Prioridad de Usuario 17
7.3Remover una Prioridad de Usuario 17
8.Secciones 17
8.1Agregar una Sección 18
8.2Editar una Sección 19
8.3Remover una Sección 19
9.Trámites 20
9.1Agregar un trámite 20
9.2Editar un trámite 22
9.3Remover un trámite 22
10.Boxes 22

10.1Agregar un box 23
10.2Editar los datos de un box 24
10.3Remover un box 24
11.Salas 25
11.1Agregar una sala 25
11.2Editar una sala 26
11.3Remover una sala 27
12.Pantallas 27
12.1Agregar una pantalla 27
12.2Vista previa de Pantalla 28
12.3Editar configuración de Pantalla 29
12.4Remover una pantalla 30
13.Horarios 30
13.1Agregar horario 30
13.2Editar horario 31
14.Cupos 32
14.1Agregar cupo 32
14.2Editar cupo diario 33
14.3Configurar cupo semanal 34
15.Calendario 36
15.1Agregar calendario 36
15.2Editar calendario 37
16.Flujo de atención 38
16.1Vista previa del flujo de atención 38
17.Configuración General 39
17.1Modificar Configuración de Administración 41
17.2Modificar Configuración de Cola de Atención 41
18.Turnos Externos 43
18.1Importar turnos externos 43
19.Reportes 45
19.1Listado de reportes 46

19.1.1Tiempos por Usuario 47
19.1.2Tiempos por box 47
19.1.3Tiempos por trámite 48
19.1.4Tiempos por eventos 48
19.1.5Cantidad por trámite 49
19.1.6Tiempos por sección 49
19.1.7Cantidad por prioridad 49
19.1.8Cantidad por sección 50
19.1.9Eventos 51
19.1.10Cantidad por box 51
19.1.11Cantidad por usuario 51
20.Banners 53
20.1Agregar Banner 53
20.2Editar configuración del Banner 56
21.Componentes 57
21.1Mensajes 58
21.2Listado de mensajes 59
22.Notificaciones 62
22.1Agregar Notificación 62
22.2Editar notificación 63
22.3Remover una notificación 63

1. Sistema de Atención Inteligente

1.1 Resumen

Este documento explica las funcionalidades y configuración del sistema de Atención Inteligente.

1.2 Objetivo

El objetivo de este documento es explicar el funcionamiento y aplicación del Sistema de Atención Inteligente.

2. Generalidades

Algunas de sus características principales son las siguientes:

- Configuración de distintos puestos de atención desde un mismo puesto de servicio.
- Manejo inteligente de prioridades asociadas a un tipo de atención.
- Operaciones en el sistema de atención de forma práctica e intuitiva.
- Combinación de más de un tipo de atención en un mismo puesto de servicio.
- Manejo eficiente de los recursos disponibles, disminuyendo los tiempos de espera del público mejorando la calidad de atención.
- Manejo ilimitado de usuarios.
- Derivación de la atención para gestionar más de un trámite.
- Búsqueda de turnos emitidos.
- Visualizar turnos pendientes de atención para trámites de ese puesto.
- Posibilidad de exportar los datos visualizados.
- Totalmente escalable en dispositivos a agregar.
- Posibilidad de cambio de sesión, desde una misma computadora, que podrá ser utilizada simultáneamente por distintos operadores.
- Configuración de derivaciones de un puesto de atención a otro.
- Posibilidad de rellamar a un turno, cancelar o derivarlo a otro trámite.
- Software intuitivo que facilita la curva de aprendizaje.
- Plan de soporte para el uso del software.
- El sistema se integra y coexiste con cualquier otro software presente.

3. Características principales

El Sistema de Atención Inteligente tiene diferentes opciones de configuración que permiten al administrador realizar los cambios necesarios para que el sistema esté adaptado a la implementación.

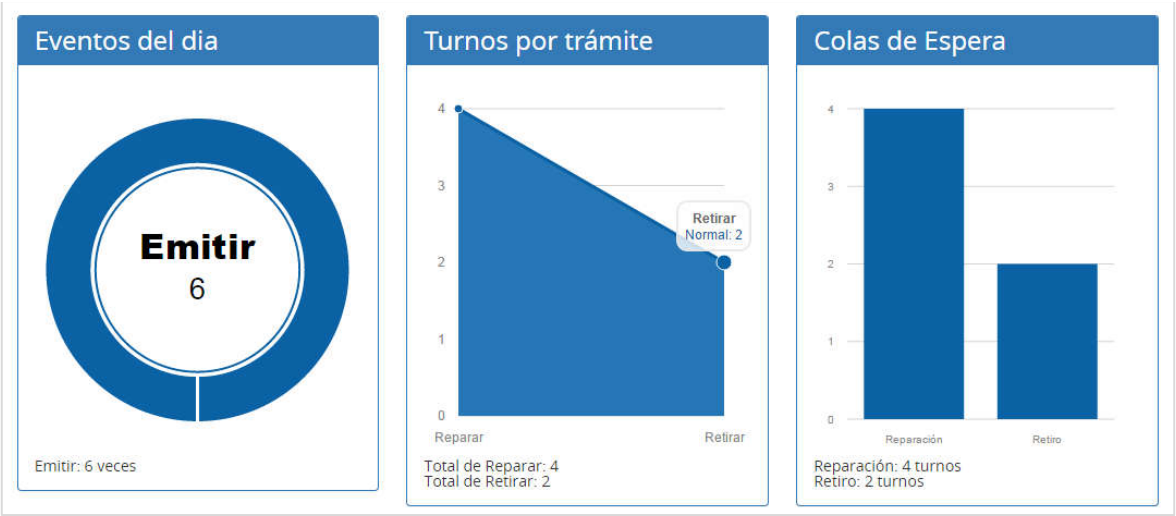
En el menú de opciones se podrán visualizar los siguientes ítems:

Pantalla Principal	Se visualizan una serie de reportes de los turnos emitidos en el día, turnos por trámite y la cola de espera actualizada.
Usuarios	Permite administrar los usuarios que acceden al sistema, desde agregar usuarios, editar información, restablecer contraseña.
Roles	Se definen los roles en el sistema y los permisos que se le asignarán a cada rol. Por defecto se tendrán los perfiles de Operador, Supervisor y Administrador.
Prioridades	En este menú puede configurarse la letra y color para los trámites con prioridad.
Secciones	La sección se refiere al área de trabajo en la realiza las tareas el operador. Este menú permite al administrador editar las distintas secciones en el sistema.
Trámites	El trámite es la unidad de una sección. Es decir, que una sección puede tener uno o varios trámites. Este menú permite definir los trámites para las secciones del sistema.
Boxes	El box o ventanilla refiere al espacio físico en el que realiza las tareas el operador, la cual se encuentra asociada a una determinada sección.
Salas	La configuración se compone de distintos elementos, en los cuales se podrá definir la sección, boxes y pantallas asociadas a la sala de espera.
Pantallas	Una sala de espera puede tener una o varias pantallas. Servirá como el visualizador de turnos.
Horarios	Se podrán definir los horarios de atención al público.
Cupos	Se podrá definir un cupo de atención.
Calendario	Configuración de un calendario mensual de atención.
Flujos de atención	Vista previa del flujo de atención en el tótem.

Configuración General	Brinda información del sistema y permite configurar la intercalación de prioridad de turnos y volumen de notificaciones entre otros.
Reportes	Permite acceder a distintos tipos de reportes por rango de fecha deseado.
Banners	Permite habilitar y configurar la funcionalidad de un banner en pantalla.
Componentes	Se refiere a los tipos de mensajes asociados al banner configurado.
Videos	Desde esta pestaña se podra subir el video que se visualiza en la pantalla/display y asignar la pantalla correspondiente.
Turno	Desde esta opción se podrán consultar los turnos del día.

4. Pantalla Principal

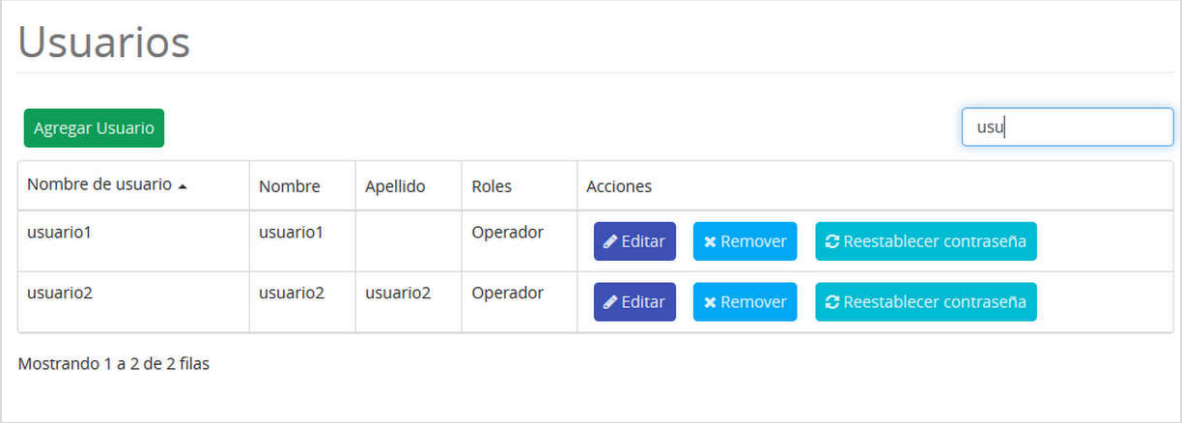
En la pantalla principal se podrá visualizar distintos tipos de reportes de los turnos del día y con datos actualizados en tiempo real.



- **Eventos del día**: En este reporte se podrá un gráfico que muestra los turnos emitidos.
- **Turnos por trámite**: Muestra los turnos totales de cada trámite.
- **Colas de espera**: Se pueden visualizar la cantidad de turnos por sección.
- **Usuarios logueados**: Se muestran los ultimos usuarios logueados.

5. Administración de Usuarios

Desde el menú de Usuarios, se podrán realizar distintas configuraciones para los usuarios del sistema, que le permitirán Editar, Remover o Reestablecer contraseña.



5.1 Agregar usuario

En la parte superior de la pantalla de Usuarios, se tendrá la opción de **Agregar Usuario.**

Luego se solicitarán los siguientes datos:

- **Tipo de usuario:** Permite configurar el tipo de usuario, puede ser propio de la aplicación o Active Directory.
- **Nombre de usuario:** Se utilizará para el logueo del usuario.
- **Contraseña:** Servirá para que el usuario se loguee en el sistema.
- **Nombre:** Es el dato que figura en la pantalla del operador.
- **Apellido (opcional):** En el caso que se requiera indicar el dato del usuario.
- **Secciones:** Se podrán elegir entre las opciones configuradas en el menú correspondiente.
  Ver capítulo 8. Secciones.

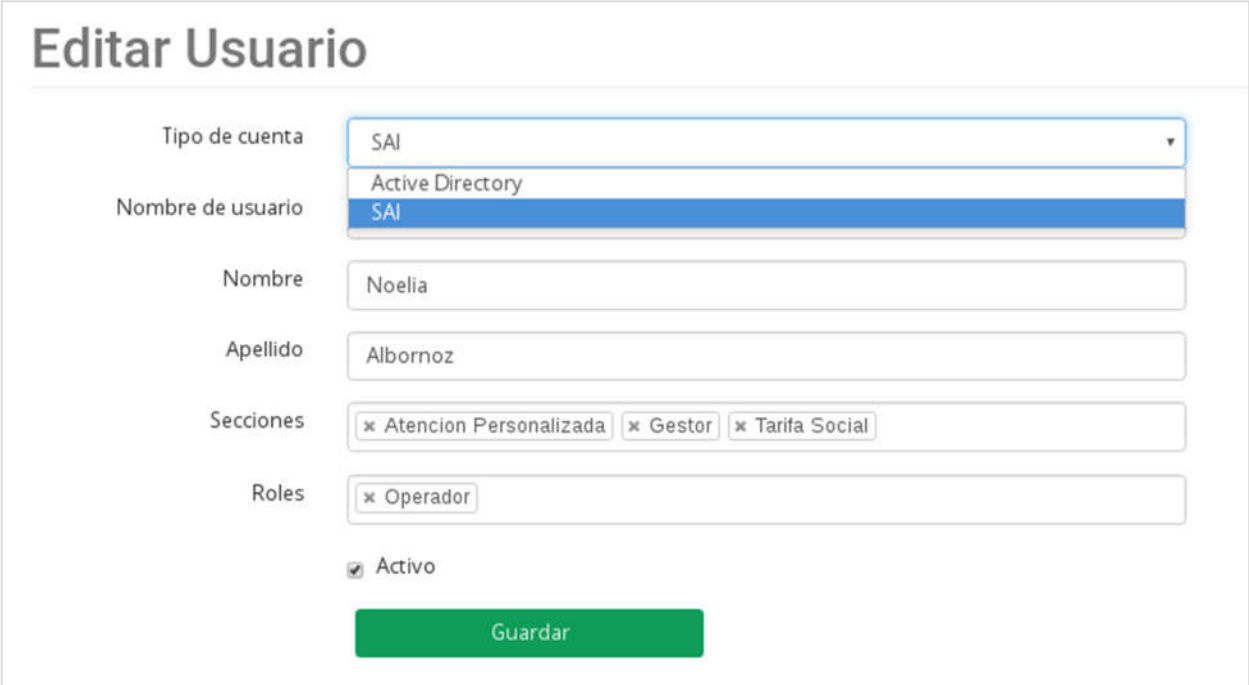
- **Roles:** De acuerdo a los configurado en el menú correspondiente, se podrá elegir en las opciones.
  Ver capítulo 6. Roles de Usuarios.

- **Activo**: Checkbox para indicar estado del usuario Activo/Inactivo

Una vez que se escriba la información del usuario, hacer clic en la opción **Guardar**. El sistema indicará con un mensaje que el usuario fue agregado correctamente.

5.1.1 Tipo de Cuenta: Usarios Active Directory

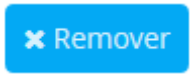
El aplicativo tendrá un menú desplegable donde podrá indicarse si se trata de un usuario que requiera iniciar sesión con los datos de logueo de Active Directory.



Tener en cuenta que si la implementación cuenta con esta funcionalidad de logueo por LDAP, se recomienda utilizar el tipo de cuenta de SAI como un caso especial, cuando por ejemplo esté caído de el servicio de Active Directory.

5.2 Remover usuario

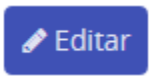
En el panel de opciones del menú de Usuarios, tendrá la opción de Remover un usuario que ya no desee que esté en el sistema.



Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que el usuario ya no se encuentra en el sistema.

5.3 Editar datos de Usuario

En el caso que se requiera modificar los datos de un usuario, se tendrá la opción de Editar usuario:



Una vez seleccionada esa opción, podrá acceder a los datos configurados al momento de agregar el usuario y desde allí se podrán realizar los cambios que se requieran.

Luego, hacer clic en el botón **Guardar**, para no perder los cambios efectuados.

5.4 Reestablecer contraseña

El sistema cuenta con la función de reseteo de contraseña. De esta forma, el dato vuelve al estado original de creación.

6. Roles de usuarios

Por defecto, el sistema cuenta con perfiles configurados, a su vez, estos perfiles o roles tendrán habilitados determinados permisos para operar en el sistema.

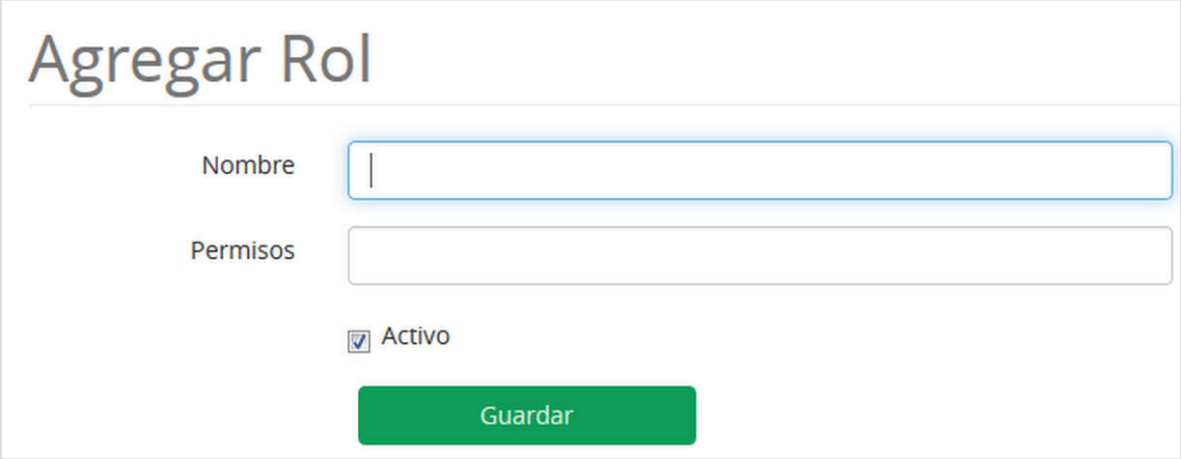
El administrador podrá configurar los siguientes roles de usuario:

- **Administrador**: Corresponde al perfil con permisos al módulo de administración. Se utilizará para las configuraciones generales del sistema.
- **Supervisor**: Este perfil tiene permisos específicos de administración, que le permitirán manejar las configuraciones diarias para los operadores.
- **Operador**: Este rol tiene habilitado el módulo de atención a los usuarios.

6.1 Agregar un Rol de Usuario

En la parte superior del menú de Roles, se tiene la opción de **Agregar Rol**.

Al hacer clic en la opción, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:

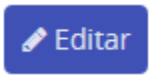


- **Nombre**: Corresponde al nombre descriptivo del perfil de usuario.
- **Permisos**: Enumeración de los diferentes permisos que se desean asignar a este nuevo rol.
- **Activo**: Checkbox que indicará si el rol se encuentra activo.

Luego de completar los datos solicitados, se deberán guardar los cambios.

6.2 Editar un Perfil de Usuario

En el caso que se requiera modificar los datos de un rol de usuario, se tendrá la opción de Editar perfil:

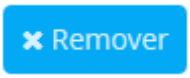


Una vez seleccionada esa opción, podrá acceder a los datos configurados al momento de agregar el perfil de usuario y desde allí se podrán realizar los cambios que se requieran.

Luego, hacer clic en el botón **Guardar**, para no perder los cambios efectuados.

6.3 Remover un Perfil de Usuario

En el panel de opciones del menú de Roles, tendrá la opción de Remover un perfil de usuario que ya no desee que aparezca en el sistema.

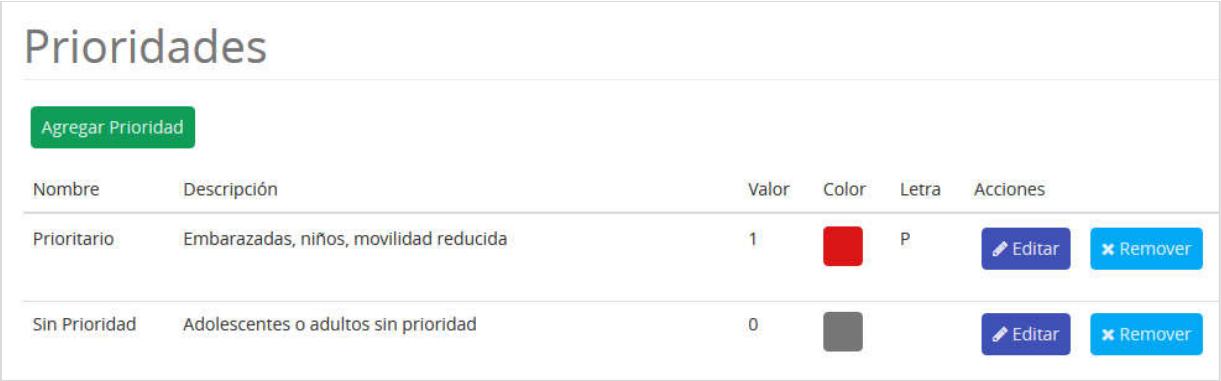


Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que el perfil de usuario ya no se encuentra en el sistema.

7. Prioridades

Puede ocurrir que el sistema de turnos requiera asignar prioridades de atención. Esto hará que el usuario que tenga un turno con prioridad sea atendido antes que un usuario sin prioridad.

El administrador tendrá la opción de diferenciar estos turnos prioritarios en el módulo de atención del operador con un color a elección y/o una letra en el ticket.



7.1 Agregar una Prioridad de Usuario

Para agregar una prioridad, simplemente se deberá hacer clic en el botón con el mismo nombre:

Al hacer clic en la opción, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:

- **Color**: En el módulo de operador, se podrá ver el turno con el color seleccionado.
- **Nombre:** Título a modo descriptivo de la prioridad.
- **Descripción:** Indica el detalle de este elemento.
- **Valor**: Grado de prioridad, debido a que se puede tener una o varias prioridades.
- **Letra**: Esta letra es la que aparecerá en el ticket.

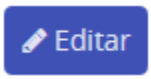
ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

Tener en cuenta que cuando se configura la opción de "**Letra**", la misma se agregará a la letra del trámite en el ticket.

Ver capítulo 9.Trámites

7.2 Editar una Prioridad de Usuario

En el caso que se requiera modificar los datos de prioridad, se tendrá la opción de Editar.

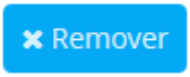


Una vez seleccionada esa opción, podrá acceder a los datos actuales configurados y desde allí se podrán realizar los cambios que se requieran.

Luego de realizar los cambios, hacer clic en el botón de Guardar.

7.3 Remover una Prioridad de Usuario

En el panel de opciones del menú de Prioridades, se tendrá la opción de Remover una prioridad configurada que no se requiera en el sistema.



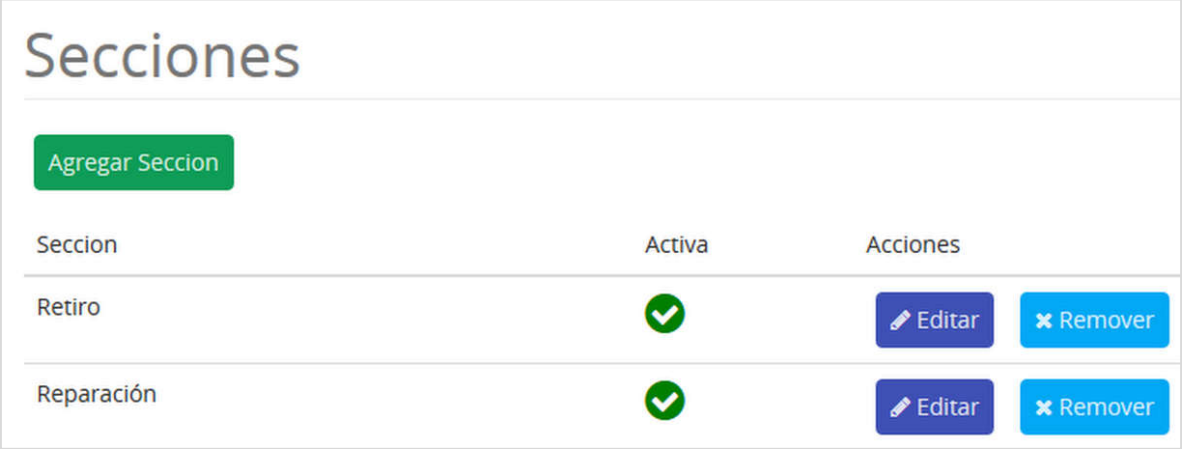
Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que la prioridad ha sido eliminada.

8. Secciones

Una sección se refiere a cada una de las unidades de trabajo en las que se divide el establecimiento en donde se implementa el sistema de turnos.

Cada sección tiene asignado uno o más trámites.

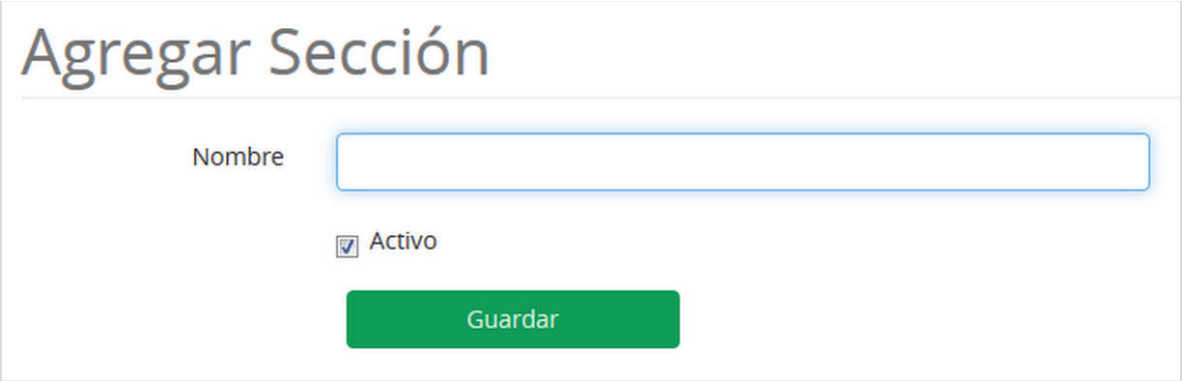
En el ejemplo a continuación, el sistema se divide en dos unidades de atención, Retiro y Reparación:



8.1 Agregar una Sección

Para agregar una sección, simplemente se deberá hacer clic en el botón con el mismo nombre:

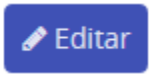
Al hacer clic en la opción, se abrirá un formulario que solicitará el nombre del nuevo elemento:



Luego, hacer clic en el botón de Guardar para conservar el cambio.

8.2 Editar una Sección

En el caso que se requiera modificar los datos de una sección, se tendrá la opción de Editar.

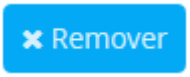


Desde allí, se podrá acceder a los datos configurados y realizar los cambios que se requieran.

Luego de realizar los cambios, hacer clic en el botón de Guardar.

8.3 Remover una Sección

En el panel de opciones del menú de Secciones, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que no se requiera en el sistema.

Recuerde que una vez removido, no se 

podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que la sección ha sido eliminada.

9. Trámites

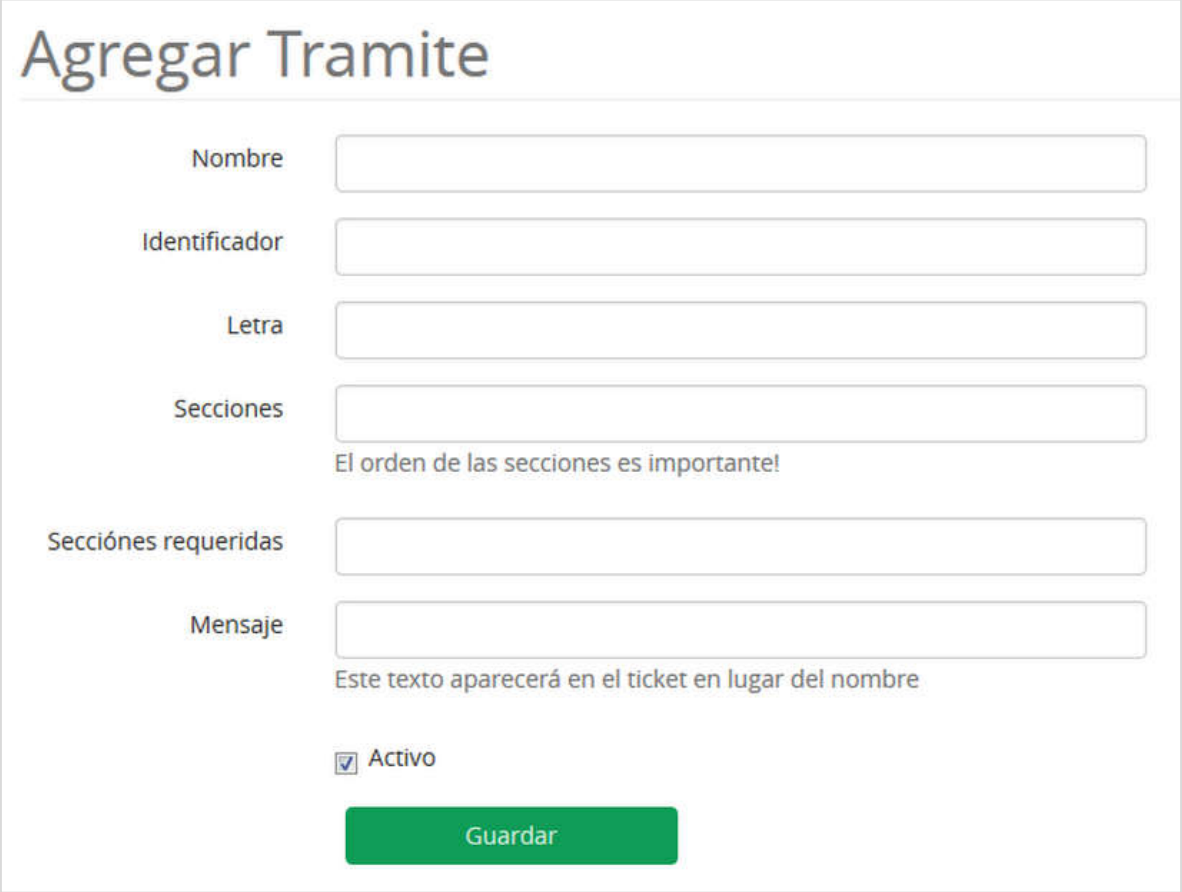
Un trámite es la unidad de una sección. El sistema puede admitir varios trámites para una sección.

En el ejemplo anterior se vieron las secciones generales para los trámites que se describen a continuación:

9.1 Agregar un trámite

Para agregar un trámite, simplemente se deberá hacer clic en la opción correspondiente:

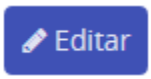
Al hacer clic, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:



- **Nombre**: Es el dato que identifica el trámite.
- **Identificador**: Opcional. En el caso que se requiera utilizar un alias para el nombre.
- **Letra**: Es la letra que figurará en el ticket que emite el tótem.
- **Secciones**: Indicar en qué sección se atenderá este trámite. El orden en el que se enumeren las secciones corresponderá al orden de atención del usuario. Por ejemplo, si el usuario debe pasar primero por admisión antes que otra sección para ser atendido. Este orden debe ser respetado.
- **Secciones requeridas**: Dato requerido. Debe contener la misma información que el campo de Secciones, debido a que esta configuración permitirá al sistema no saltearse una sección cuando no se encuentre un usuario logueado en el sistema, quedando los turnos en las secciones requeridas.
- **Mensaje**: Opcional. En el caso que se quiera cambiar el nombre que figurará en el ticket.
- **Activo**: Checkbox que indica si el trámite se encuentra activo.

9.2 Editar un trámite

En el caso que se requiera modificar los datos de un trámite, se tendrá la opción de Editar.

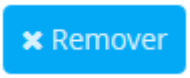


Una vez seleccionada esa opción, podrán acceder a los datos actuales configurados y desde allí le permitirá al administrador realizar los cambios que se requieran.

Luego de realizar los cambios, hacer clic en el botón de Guardar para no perder las modificaciones.

9.3 Remover un trámite

En el panel de opciones del menú de Secciones, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que no se requiera en el sistema.



Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que el trámite ha sido eliminado.

10. Boxes

Un box o ventanilla es el espacio físico en donde el operador brindará la atención al usuario que tiene un turno.

El administrador puede configurar la cantidad de boxes o ventanillas de acuerdo al espacio que tenga disponible y designarle una denominación a cada uno de los espacios de aplicación.

En el ejemplo a continuación, se tienen 4 ventanillas que atienden diferentes secciones: el box 1 y box 2 atienden la sección de Retiro, y el box 3 y box 4 atienden en la sección de Reparación:

10.1 Agregar un box

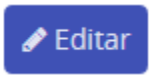
Para agregar un box, se deberá hacer clic en la opción con el nombre que lo indica:

Luego, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:

- **Nombre**: Este es el dato que visualizará el operador al seleccionar el box.
- **Alias**: Se refiere al nombre alternativo que se podrá asignar en lugar del nombre.
- **Secciones**: Dato requerido para indicar en qué sección se atiende ese box.
- **Activo**: Indica si está habilitado.

10.2 Editar los datos de un box

En el caso que se requiera modificar los datos de un box, se tendrá la opción de Editar.

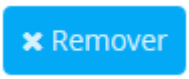


Una vez seleccionada esa opción, podrá acceder a los datos configurados al momento de agregar el usuario y desde allí se podrán realizar los cambios que se requieran.

Luego, hacer clic en el botón **Guardar**, para no perder los cambios efectuados.

10.3 Remover un box

En el panel de opciones del menú de Boxes, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que no se requiera en el sistema.



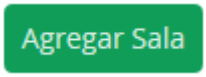
Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que el box ha sido eliminado.

11. Salas

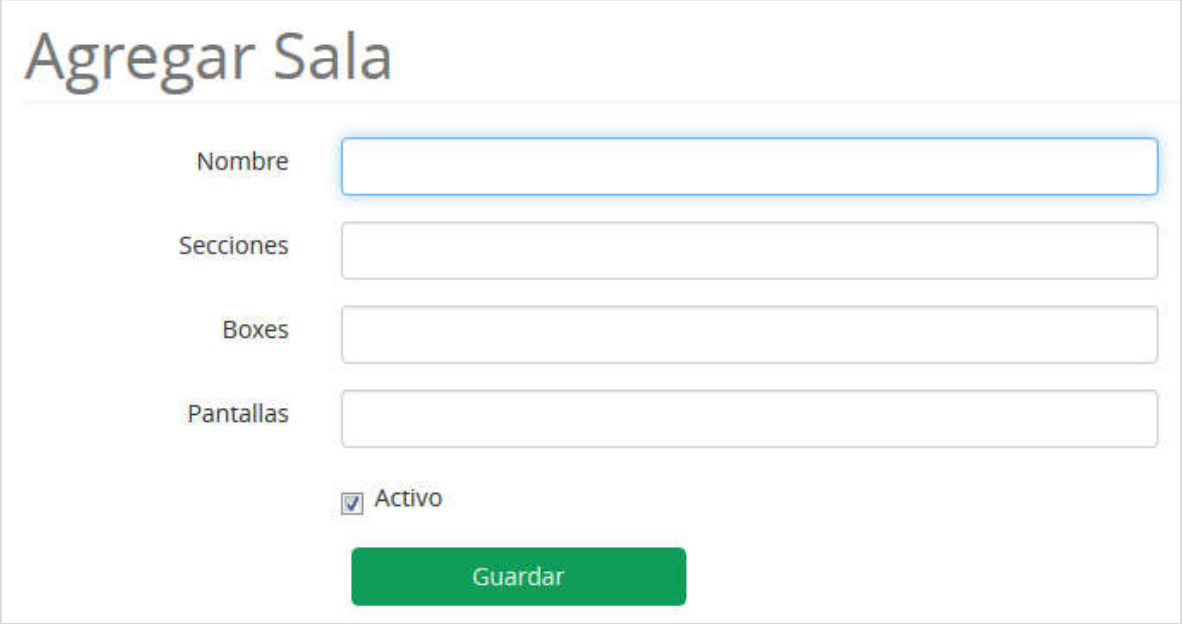
El espacio designado como sala de espera, se podrá configurar en el menú de **Salas** de la configuración del administrador. Desde allí, se podrán asignar los boxes o ventanillas que atienden en esa sala, así como también la sección que corresponde.

11.1 Agregar una sala

Para agregar una sala en el sistema, se deberá hacer clic en la opción con ese nombre:



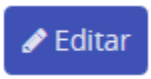
Luego, se abrirá un formulario que le solicitará la información:



- **Nombre**: Corresponde a la denominación de la sala.
- **Secciones**: Es un dato requerido, para indicar las secciones de atención en esa sala de espera.
- **Boxes**: Dato requerido. Se deberá indicar las ventanillas de atención asociadas a esa sala de espera.
- **Pantallas**: Dato requerido. Esta configuración servirá para mostrar los turnos llamados en la pantalla que se ubica en la sala especificada.

11.2 Editar una sala

En el caso que se requiera modificar los datos de una sala, se tendrá la opción de Editar.

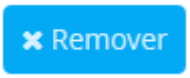


Una vez seleccionada esa opción, se podrá acceder a los datos actuales configurados y desde allí le permitirá al administrador realizar los cambios que se requieran.

Luego de realizar los cambios, hacer clic en el botón de Guardar para no perder las modificaciones.

11.3 Remover una sala

En el panel de opciones del menú de Salas, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que no se requiera en el sistema.

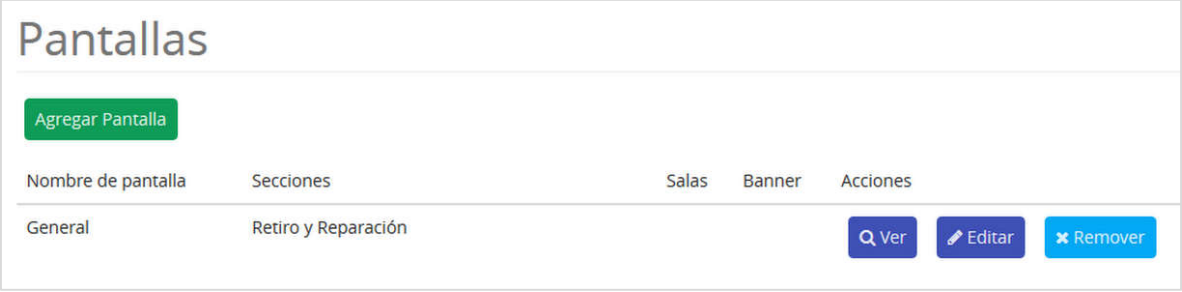


Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que la sala ha sido eliminada.

12. Pantallas

El visualizador de turnos o display, corresponde a las pantallas donde se muestran los turnos en proceso de atención.

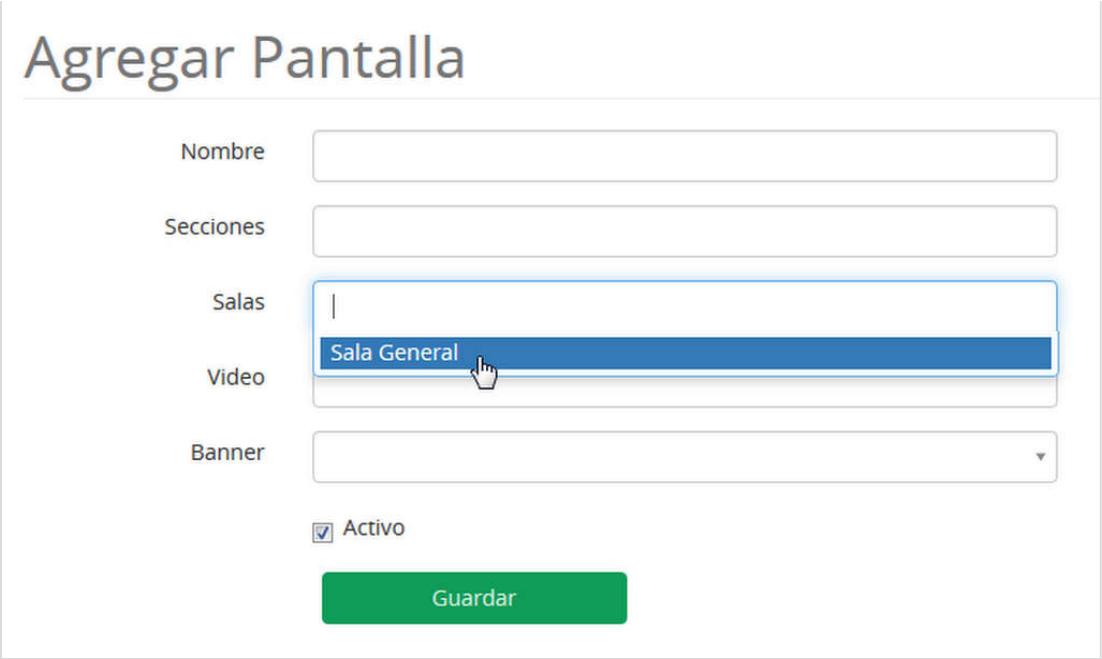
El administrador puede configurar las pantallas que estarán en la sala de espera.



12.1 Agregar una pantalla

Para agregar una pantalla, simplemente se deberá hacer clic en la opción correspondiente:

Al hacer clic, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:

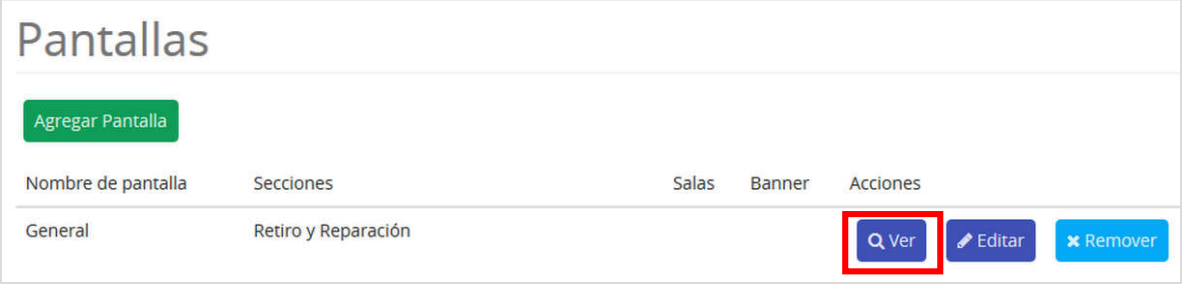


- **Nombre**: Dato que identifica el elemento.
- **Secciones**: Dato requerido. Definirá las secciones que se mostrarán en pantalla.
- **Salas**: Se indica a qué sala se visualizará la pantalla configurada.
- **Video**: En el caso que se quiera cambiar el video por default.
- **Activo**: Checkbox que indica el estado de la pantalla.

12.2 Vista previa de Pantalla

El sistema tiene la opción de una previa de visualización, que muestra el resultado de los cambios efectuados en pantalla hasta el momento.

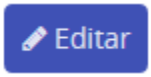
En la columna de Acciones, elegir la opción de



Luego de elegir la opción, se abrirá una pantalla con la vista previa del display:

12.3 Editar configuración de Pantalla

En el caso que se requiera modificar los datos de una pantalla, se tendrá la opción de Editar.

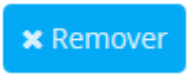


Una vez seleccionada esa opción, se podrá acceder a los datos actuales configurados y desde allí le permitirá al administrador realizar los cambios que se requieran.

Luego de realizar los cambios, hacer clic en el botón de Guardar para no perder las modificaciones.

12.4 Remover una pantalla

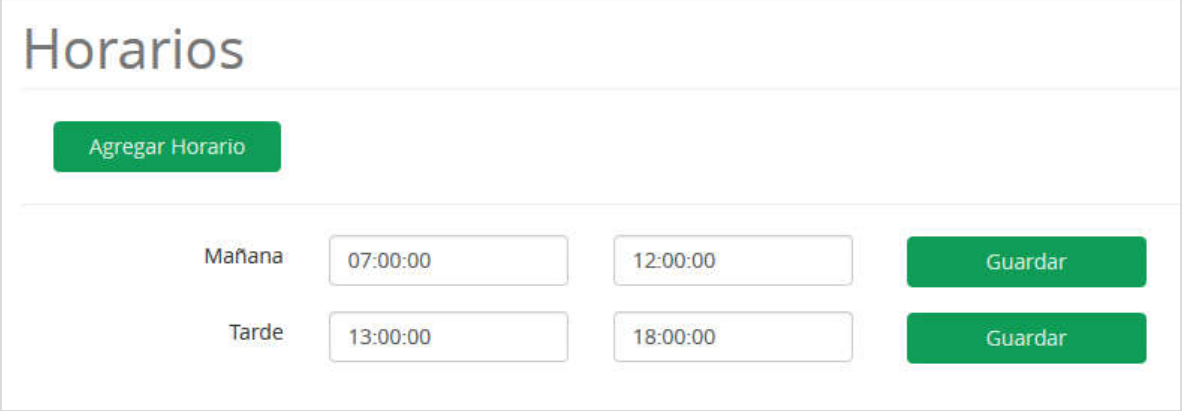
En el panel de opciones del menú de Pantallas, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que no se requiera en el sistema.



Recuerde que una vez removido, no se podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que la pantalla ha sido eliminada.

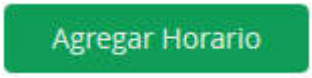
13. Horarios

El administrador podrá configurar los horarios de atención. Esta configuración afectará el horario de emisión de turnos en el tótem:



13.1 Agregar horario

Para agregar un horario, se deberá hacer clic en la opción correspondiente:



Luego, se abrirá un formulario que solicitará los siguientes datos:

- **Nombre**: Se podrá indicar de qué rango horario se trata.
- **Desde**: Formato 24hs. Es el inicio del horario.
- **Hasta**: Formato 24hs. Corresponde al fin del rango de horario.

13.2 Editar horario

Para modificar el horario, se podrá hacerlo desde la pantalla principal del menú de horarios.

Se cambia el valor que esté actualmente y luego, se deberá hacer click en el botón de Guardar, para no perder los cambios.

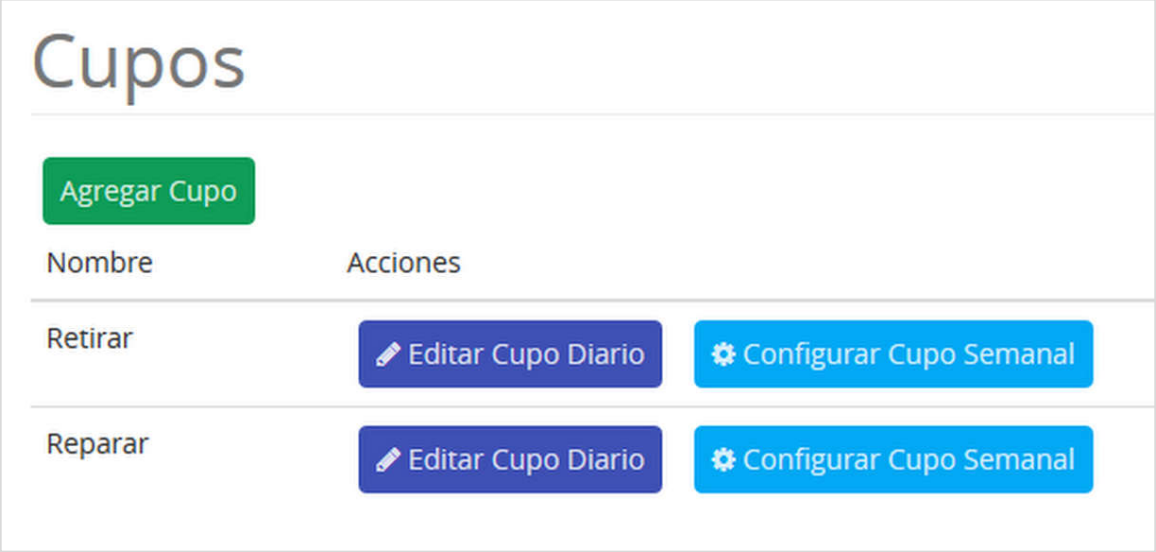
El sistema indicará con un mensaje que el horario ha sido modificado.

14. Cupos

La configuración de cupos permite al sistema delimitar la atención por cantidad de usuarios atendidos. Esto a su vez, puede dividirse por la cantidad de trámites que requieran.

En el ejemplo a continuación, se tienen dos trámites y se decide asignar un cupo distinto a cada uno.

De acuerdo a los horarios configurados, el sistema permite manejar cupos por horarios para determinado trámite.



14.1 Agregar cupo

En la parte superior del menú de Cupos, se tiene la opción de **Agregar Cupo**.

Una vez seleccionada la opción, se abrirá un formulario que le solicitará que complete los siguientes datos:

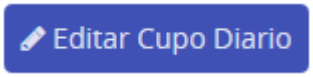
- **Nombre**: Dato identificador del cupo.
- **Activo**: Checkbox que indica el estado del cupo. Puede ser activo/inactivo.
- **Horario**: Le permitirá seleccionar en qué horario se atiende ese trámite.
- **Cantidad de cupos**: Significa que será la cantidad de turnos que emitirá el tótem.
- **Días**: Indicar en qué días se atiende ese trámite dentro de ese horario.
- **Agregar/Remover horario**: En el caso que un trámite tenga varios horarios, se puede agregar y/o remover un horario para configurarlo.

14.2 Editar cupo diario

Cuando se requiere editar el cupo diario, se deberá tener en cuenta que esta modificación sólo será válida para ese día configurado.

El cupo que se utilizará para todos los demás días, estará asentada en la configuración semanal.

Para realizar un cambio para un solo día, se deberá hacer clic en la opción de Editar Cupo Diario:

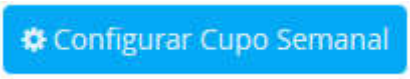


Luego, se abrirá una pantalla que le solicitará que modifique la cantidad de cupos por horarios:

Luego de realizar la modificación, guardar los cambios hechos.

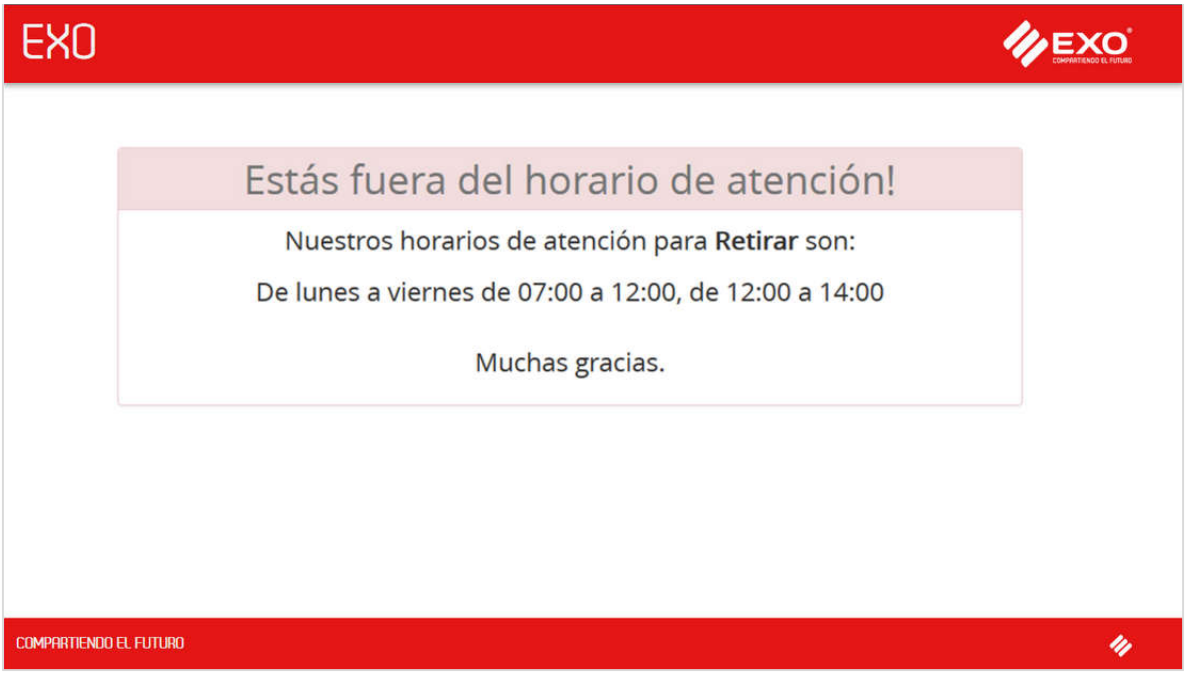
14.3 Configurar cupo semanal

Para editar los cupos que se utilizarán diariamente en el sistema, se deberá hacer clic en la opción de Configurar Cupo Semanal:



Luego, se abrirá el formulario de configuración y tendrá las opciones habilitadas para realizar los cambios que sean necesarios.

En el caso que un usuario desee un turno después del horario configurado, le figurará en la pantalla del tótem un mensaje similar al que se muestra a continuación:



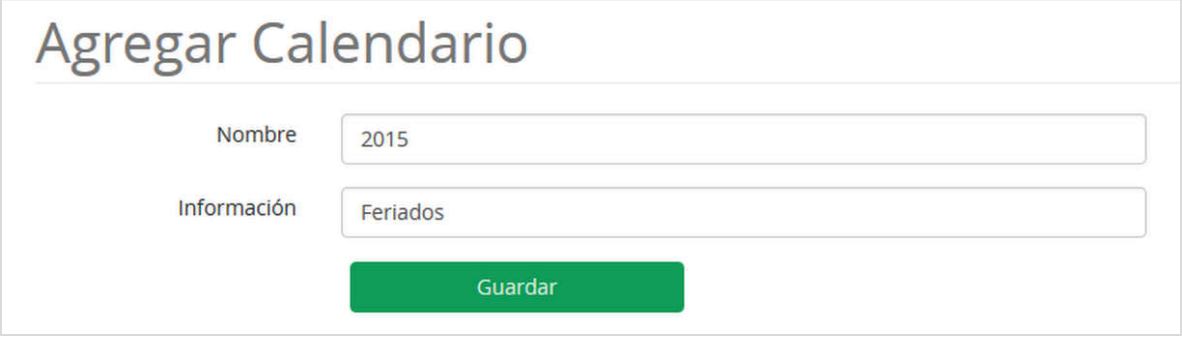
15. Calendario

El sistema cuenta con un calendario que le permitirá administrar los días no hábiles de atención.

15.1 Agregar calendario

Hacer click en la opción que figura en la pantalla principal del menú de Calendario:

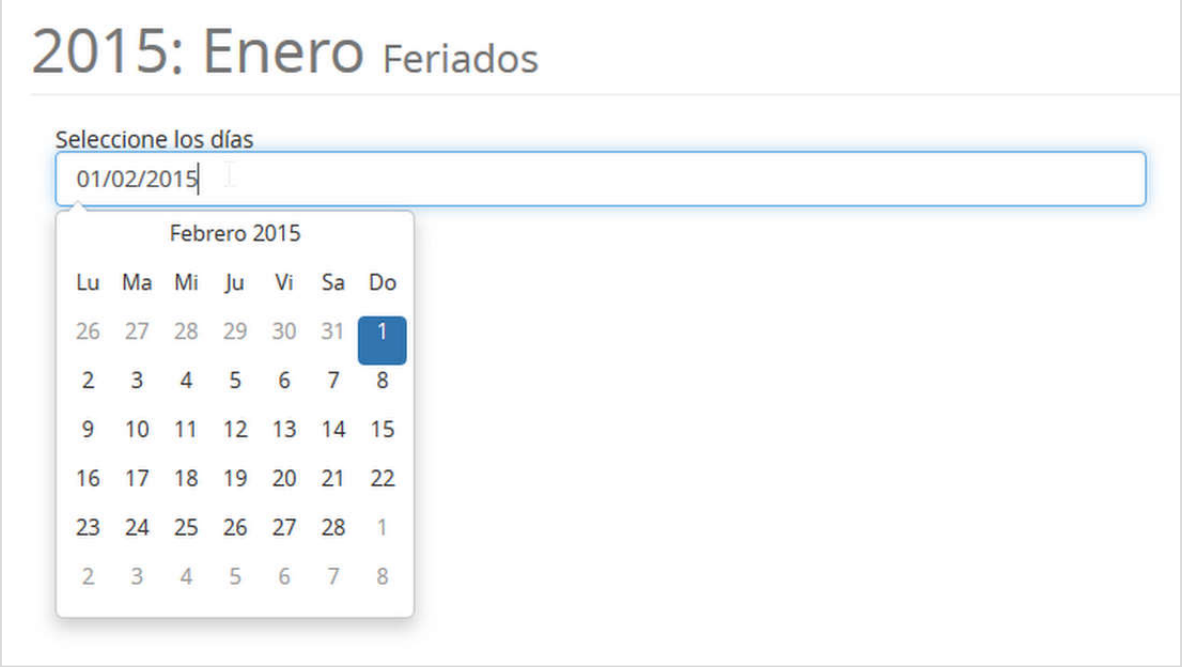
Luego, se abrirá una pantalla que le solicitará la siguiente información:



15.2 Editar calendario

Desde la pantalla principal del menú de Calendario, se podrán editar los meses con la información que quiera agregar:

Luego, se abrirá una pantalla en la que podrá seleccionar los días relacionados con la información definida.



Luego deberá hacer clic en el botón de **Guardar**, para no perder los cambios realizados.

16. Flujo de atención

Desde el módulo de administración es posible obtener una vista previa del flujo de atención que funciona actualmente en el tótem.

16.1 Vista previa del flujo de atención

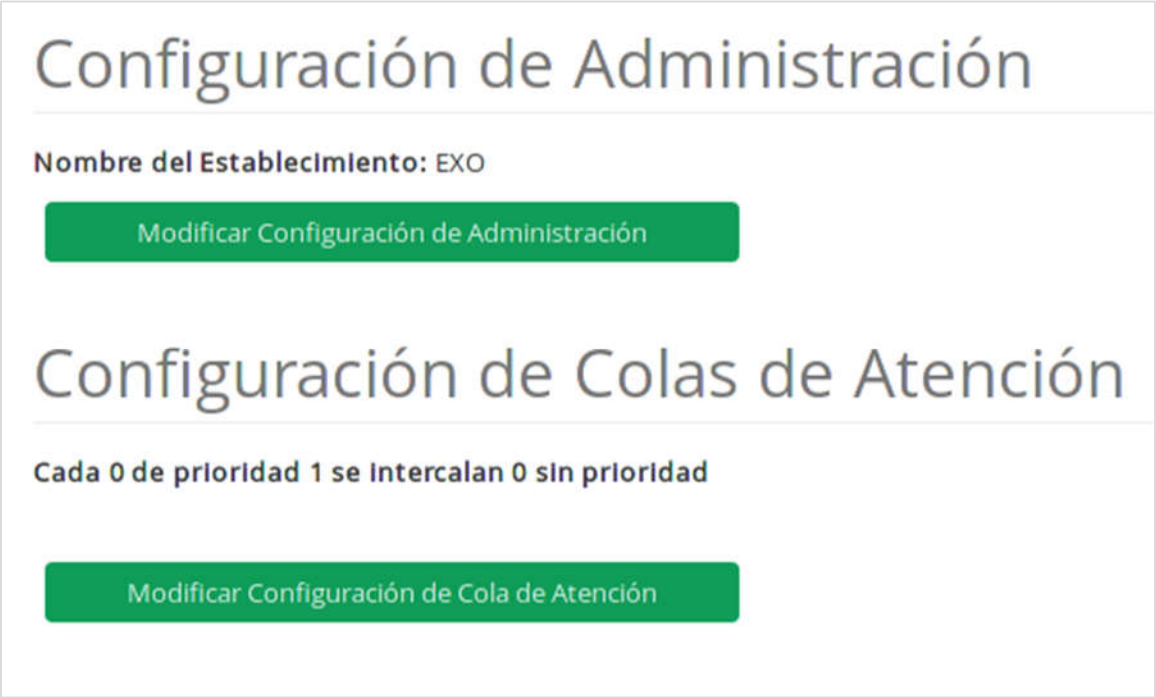
Hacer clic en la opción a la derecha del nombre del flujo que se quiera ver:

Luego, se abrirá una vista previa del tótem. Para volver al menú de administración, tendrá la opción de **Volver a Administración**:

17. Configuración General

Este menú cuenta con información general del sistema, brindando información acerca del establecimiento.

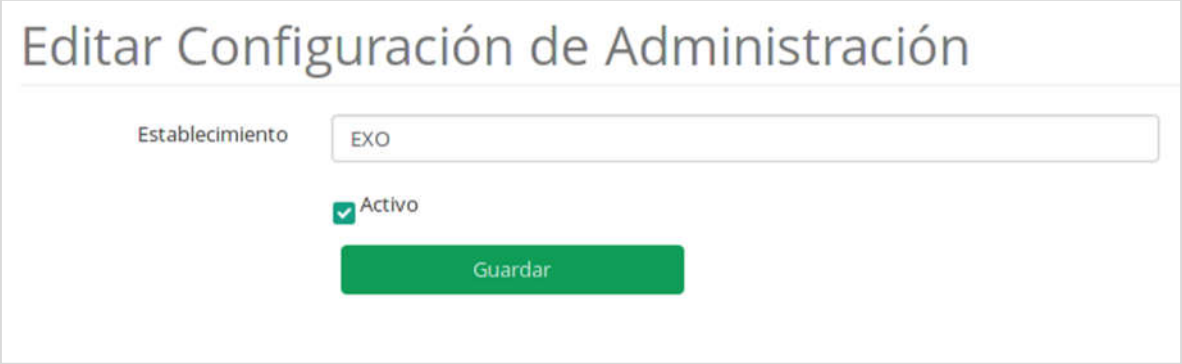
Además, en la parte de Colas de Atención, el administrador tendrá la posibilidad de modificar la intercalación de prioridades.


Configuración de Administración
Nombre del Establecimiento: EXO
Modificar Configuración de Administración
Configuración de Colas de Atención
Cada 0 de prioridad 1 se intercalan 0 sin prioridad
Modificar Configuración de Cola de Atención

17.1 Modificar Configuración de Administración

En la pantalla principal del menú de Configuración General, se deberá hacer clic en la opción de Modificar Configuración de Administración:

Una vez seleccionada la opción, podrá modificar los datos del formulario:

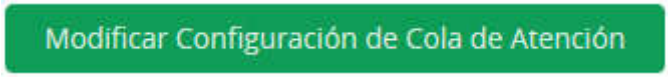


- **Establecimiento**: Nombre del lugar en donde se utiliza el sistema.
- **Activo**: Indica el estado de los datos configurados.

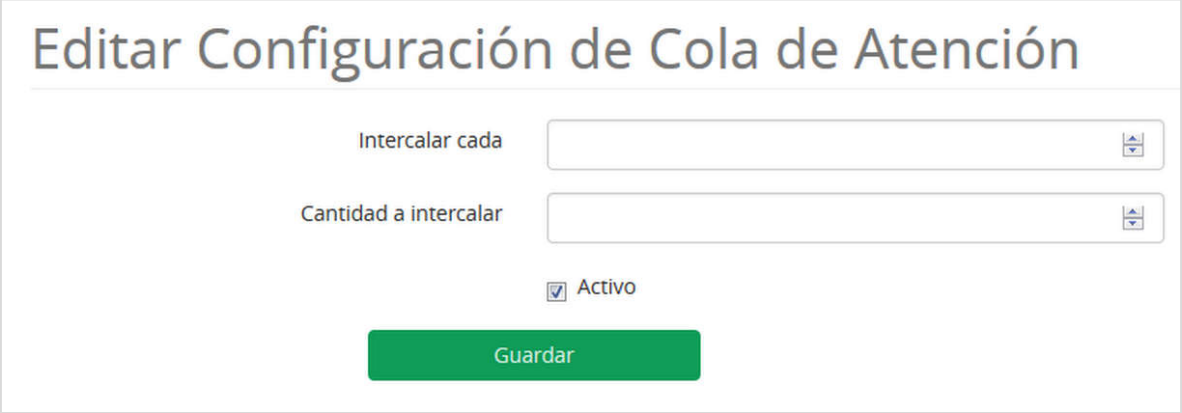
Luego de realizar los cambios, recuerde hacer clic en la opción de **Guardar.**

17.2 Modificar Configuración de Cola de Atención

En la pantalla principal del menú de Configuración General, se deberá hacer clic en la opción de Modificar Configuración de Cola de Atención:



Una vez seleccionada la opción, podrá modificar los datos del formulario:



- **Intercalar cada**: Para las personas que tienen prioridad, se podrá definir cada cuantas personas sin prioridad se intercalará una o más personas con prioridad.
- **Cantidad a intercalar**: Número de personas con prioridad que se requieran intercalar.
- **Activo**: Checkbox indicando el estado de la configuración.

Los cambios realizados deberán ser guardados para no perderlos. Luego, el sistema le indicará que esta configuración fue modificada.

18. Turnos Externos

Para aquellas implementaciones que admitan la programación de turnos, se tendrá la opción de importar turnos externos.

Los turnos externos se refieren a aquellos usuarios que previamente programaron asistir en día y horario determinado. Y luego, al momento de presentarse al establecimiento, sólo deben confirmar este turno programado en el tótem.

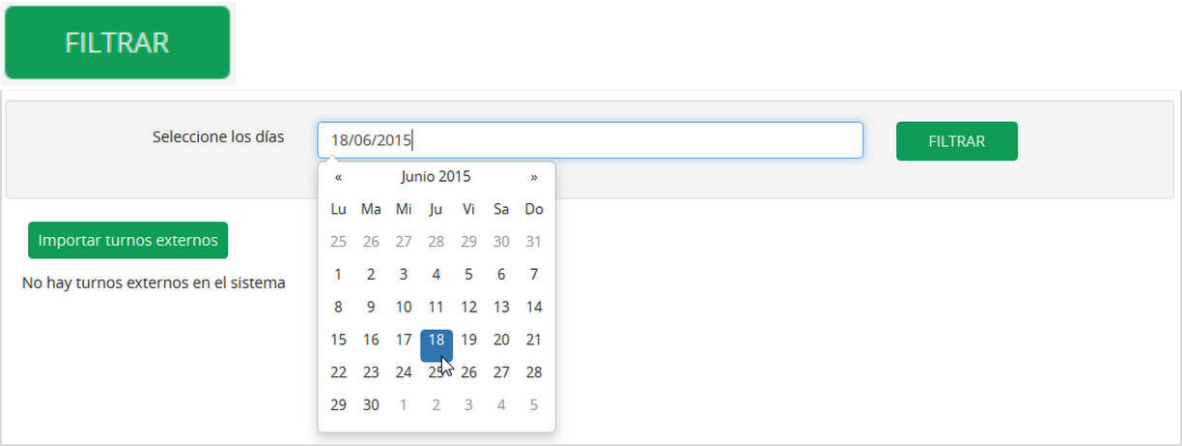
18.1 Importar turnos externos

Hacer clic en la opción correspondiente y luego, en Examinar para seleccionar el archivo .csv con los turnos programados. Por último, seleccionar Importar para que cargue este archivo en el sistema.

El sistema le indicará que el archivo se ha cargado con éxito.

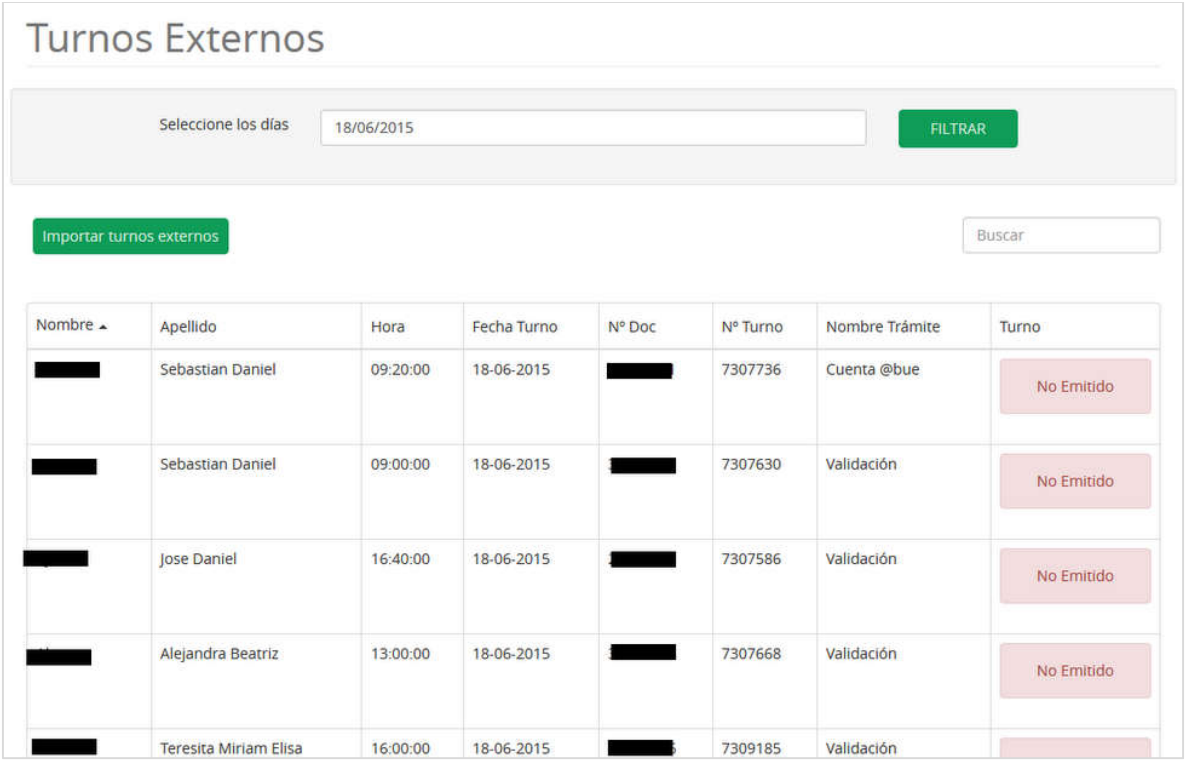
Se deberá tener en cuenta que se podrán importar archivos de diferentes días, y para revisarlos se tiene la opción de filtrar, que permitirá obtener la planilla de los turnos programados según el filtro de día realizado.

Para ello, primero deberá seleccionar los días que quiera obtener y luego, hacer clic en la opción:



De esta manera, podrá obtener el detalle de los turnos programados de los días que se hayan seleccionado.

En ejemplo a continuación, puede verse el detalle de turnos y estado actual.



Nombre	Apellido	Hora	Fecha Turno	Nº Doc	Nº Turno	Nombre Trámite	Turno
[redacted]	Sebastian Daniel	09:20:00	18-06-2015	[redacted]	7307736	Cuenta @bue	No Emitido
[redacted]	Sebastian Daniel	09:00:00	18-06-2015	[redacted]	7307630	Validación	No Emitido
[redacted]	Jose Daniel	16:40:00	18-06-2015	[redacted]	7307586	Validación	No Emitido
[redacted]	Alejandra Beatriz	13:00:00	18-06-2015	[redacted]	7307668	Validación	No Emitido
[redacted]	Teresita Miriam Elisa	16:00:00	18-06-2015	[redacted]	7309185	Validación	

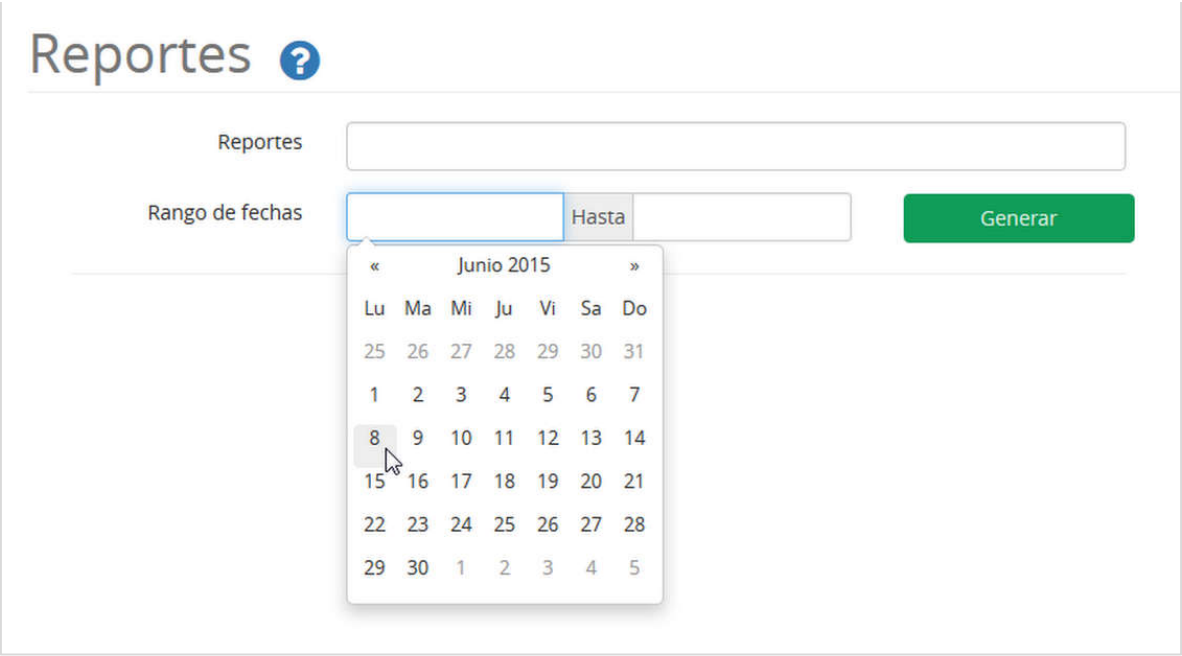
El estado **No Emitido**, indica que el turno no ha sido confirmado por el usuario en el tótem.

19. Reportes

El sistema cuenta con una serie de reportes que podrán ser descargados por el administrador.

Primero, se deberá elegir el tipo de reporte y luego, el rango de los días de los que necesita esa información.

Luego, hacer clic en **Generar**.

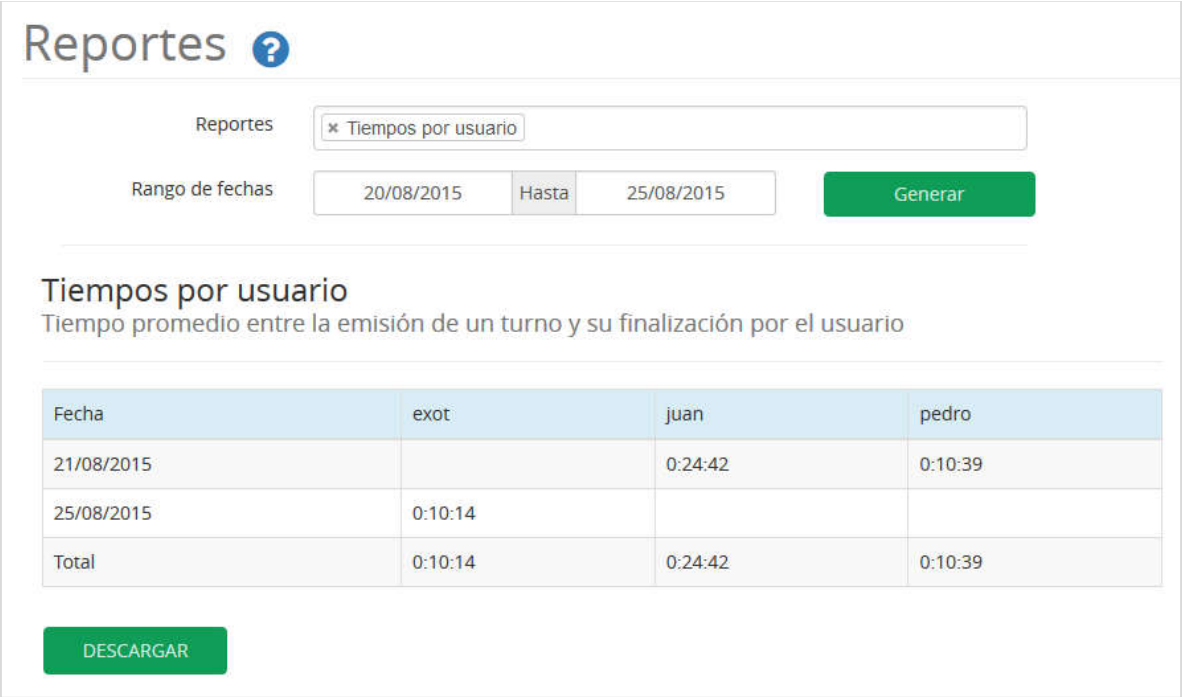


Para descargar el reporte, debe hacer clic en la opción Descargar al pie de cada reporte.

19.1 Listado de reportes

Listado de reportes	
Tiempos por usuario	Tiempo promedio entre la emisión de un turno y su finalización por el usuario
Tiempos por box	Tiempo promedio entre el llamado y finalización o derivación de un turno en el box
Tiempos por trámite	Tiempo promedio de atención de un trámite
Tiempos por eventos	Tiempo promedio entre cada evento
Cantidad por trámite	Cantidad de turnos emitidos para un trámite
Tiempos por sección	Tiempo promedio entre la emisión o derivación hasta la finalización o derivación de un turno en la sección
Cantidad por prioridad	Cantidad de turnos emitidos de una prioridad
Cantidad por sección	Cantidad de turnos atendidos en una sección
Eventos	Cantidad de eventos ocurridos
Cantidad por box	Cantidad de turnos atendidos en un box
Cantidad por usuario	Cantidad de turnos atendidos por usuario

19.1.1 Tiempos por Usuario



Fecha	exot	juan	pedro
21/08/2015		0:24:42	0:10:39
25/08/2015	0:10:14		
Total	0:10:14	0:24:42	0:10:39

19.1.2 Tiempos por box

Fecha	Box 1	Box 2	Box 3	Reparar 1	Retirar 1
21/08/2015	0:13:35	1:01:03	0:24:42		0:06:55
25/08/2015			0:09:48	0:11:07	
Total	0:13:35	1:01:03	0:15:54	0:11:07	0:06:55

19.1.3 Tiempos por trámite

Tiempos por trámite

Tiempo promedio de atención de un trámite

Fecha	Reparar	Retirar
20/08/2015	0:00:00	0:00:00
21/08/2015	0:22:04	0:08:29
25/08/2015	0:08:12	0:44:09
Total	0:12:07	0:09:51

DESCARGAR

19.1.4 Tiempos por eventos

Tiempos por eventos

Tiempo promedio entre cada evento

Fecha	Atender	Cancelar	Derivar	Emitir	Finalizar	Llamar	Rellamar
20/08/2015				0:00:00			
21/08/2015	0:00:08	0:00:41	0:00:03	0:00:00	0:01:39	0:46:43	0:13:52
25/08/2015	0:00:04	0:11:23	0:00:04	0:00:00	0:00:02	0:29:14	0:00:31
26/08/2015	0:00:12	0:00:09	0:00:20	0:00:00	0:00:19	0:05:45	0:02:16
27/08/2015				0:00:00			
Total	0:00:07	0:07:45	0:00:04	0:00:00	0:01:16	0:34:25	0:08:59

DESCARGAR

19.1.5 Cantidad por trámite

Cantidad por trámite

Cantidad de turnos emitidos para un trámite

Fecha	Reparar	Retirar
20/08/2015	7	1
21/08/2015	10	9
25/08/2015	9	1
26/08/2015	7	2
27/08/2015		1
Total	33	14

DESCARGAR

19.1.6 Tiempos por sección

Tiempos por sección

Tiempo promedio entre la emisión o derivación hasta la finalización o derivación de un turno en la sección

Fecha	Reparación	Retiro
20/08/2015	0:00:00	0:00:00
21/08/2015	0:20:02	0:09:07
25/08/2015	0:09:20	0:00:00
26/08/2015	0:01:17	0:02:23
27/08/2015		0:00:00
Total	0:11:06	0:07:48

DESCARGAR

19.1.7 Cantidad por prioridad

Cantidad por priordad

Cantidad de turnos emitidos de una prioridad

Fecha	0	1
20/08/2015	5	3
21/08/2015	11	8
25/08/2015	7	3
26/08/2015	7	2
27/08/2015	1	
Total	31	16

DESCARGAR

19.1.8 Cantidad por sección

Cantidad por sección

Cantidad de turnos atendidos en una sección

Fecha	Reparación	Retiro
21/08/2015	10	14
25/08/2015	25	
26/08/2015	3	3
Total	38	17

DESCARGAR

19.1.9 Eventos

Eventos

Cantidad de eventos ocurridos

Fecha	Atendido	Cancelado	Derivado	Emitido	Finalizado	Llamado	Rellamado
20/08/2015				8			
21/08/2015	24	2	15	19	8	29	19
25/08/2015	25	6	24	10	1	30	7
26/08/2015	6	1	3	9	2	7	5
27/08/2015				1			
Total	55	9	42	47	11	66	31

DESCARGAR

19.1.10 Cantidad por box

Cantidad por box

Cantidad de turnos atendidos en un box

Fecha	Box 1	Box 3	Reparar 1	Retirar 1
21/08/2015	3	10		11
25/08/2015		17	8	
26/08/2015	3	3		
Total	6	30	8	11

DESCARGAR

19.1.11 Cantidad por usuario

Cantidad por box

Cantidad de turnos atendidos en un box

Fecha	Box 1	Box 3	Reparar 1	Retirar 1
21/08/2015	3	10		11
25/08/2015		17	8	
26/08/2015	3	3		
Total	6	30	8	11

DESCARGAR

20. Banners

La funcionalidad del banner permite configurar mensajes en las pantallas disponibles de visualización de turnos. Estos mensajes podrán ser configurados por el administrador y aquellos usuarios responsables que cuenten con permisos de acceso a esta opción.

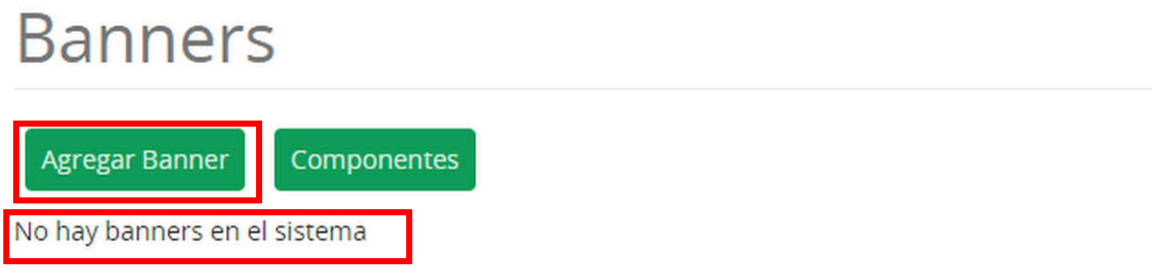
Modo de acceso para los usuarios

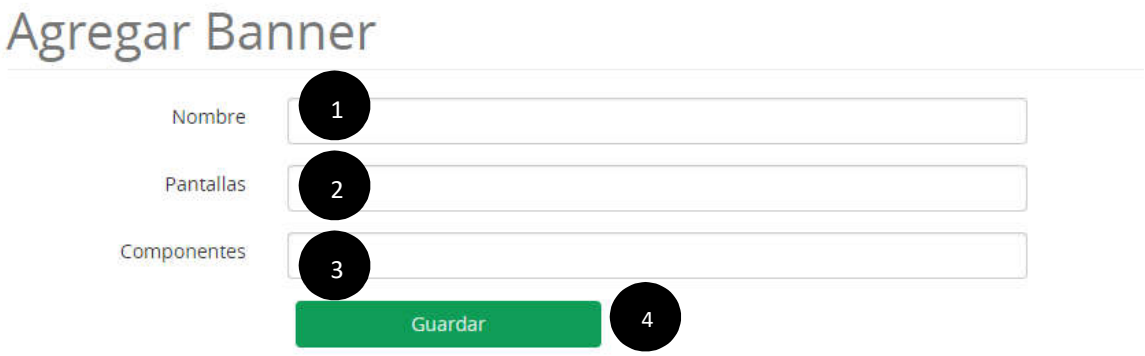
- **Administrador**: En el panel de opciones, el administrador podrá acceder al menú que le permitirán editar las distintas opciones del banner.
- **Operador**: De acuerdo a los permisos asignados, el operador tendrá la posibilidad de acceder a la edición de los mensajes que se mostrarán en el banner.

20.1 Agregar Banner

Ir al menú **Banners**.

En el caso en el que el sistema nos indique que no hay un banner configurado, se podrá agregar haciendo clic en el botón **Agregar Banner:**





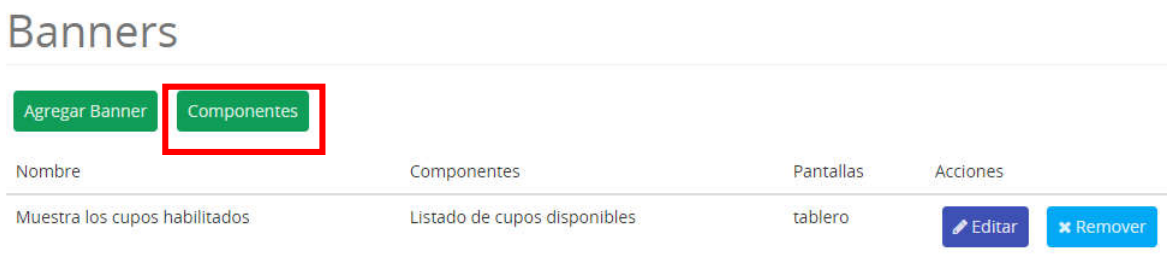
Luego, el sistema le solicitará que ingrese los siguientes datos:

1. **Nombre**: Referencia el banner que estamos creando.
2. **Pantallas**: Se refiere a la/s pantalla/s en la/s que podrá verse el banner. Sólo se podrá seleccionar aquellas pantallas que estén configuradas.
   Ver Capítulo 5. Configuración de Pantalla.
3. **Componentes**: Son aquellos mensajes especificados en el menú de Componentes que serán visualizados en pantalla.
   Ver Capítulo 4. Componentes del Banner.
4. **Guardar**: Luego de efectuar los cambios, se deberán guardar utilizando este botón.

En el ejemplo a continuación, se configura un banner que muestra los cupos habilitados. Allí se define en qué pantalla se va mostrar y cuál será el componente a mostrar en pantalla.

Para definir el mensaje o listado de mensajes, ***ver Capítulo 3. Componentes del Banner.***

Otra forma de acceder al Componente es mediante la opción que figura en el menú de **Banners**.



ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

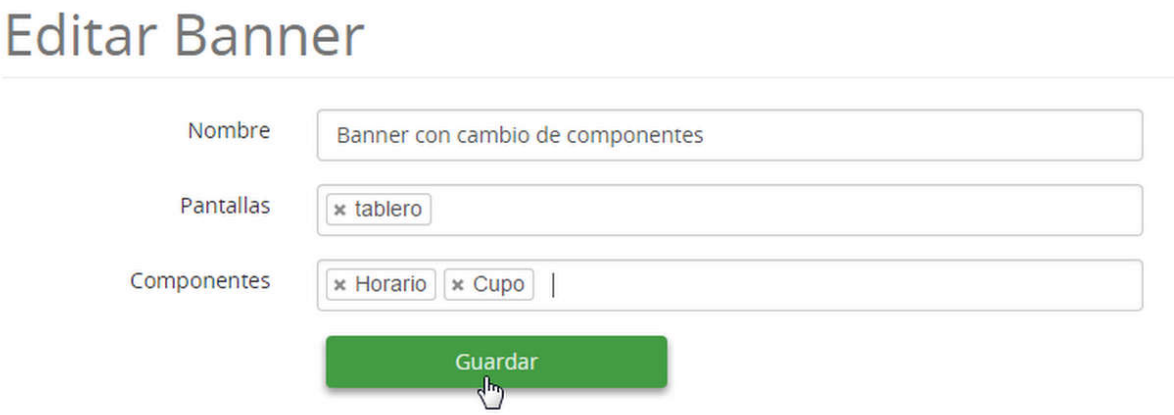
Tener en cuenta que los mensajes que se muestran en pantalla, se deberán configurar en el menú de **Componentes**.

Ver Capítulo 21. Componentes del banner

20.2 Editar configuración del Banner

Para realizar una edición de un banner existente, se deberá elegir la opción de **Editar** en la columna de **Acciones** del banner.

Luego, modificar los datos que se requieran.



Por último, guardar los cambios efectuados.

Si se desea **eliminar un banner**, se podrá hacer desde la opción **Remover,** que se encuentra en el panel de Acciones. Una vez seleccionada esta opción, no será posible revertir los cambios.

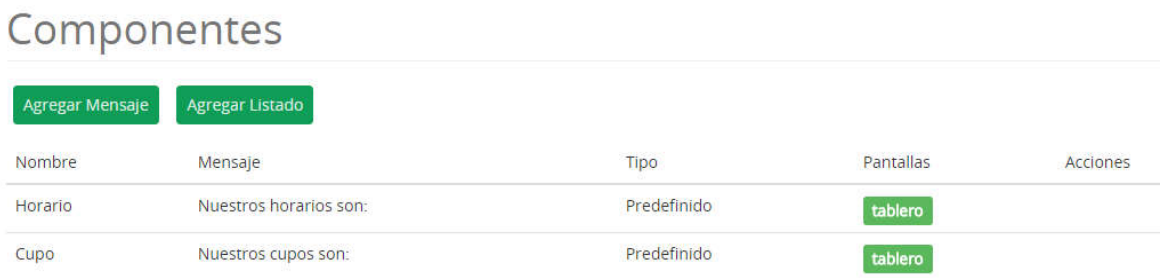
21. Componentes

Un banner se compone de elementos. Un elemento puede ser un mensaje que se desee visualizar a través de la pantalla de visualización de turnos. Al conjunto de estos elementos, se lo denomina Componentes.

En el panel de opciones, se encuentra el menú de configuración de los componentes del Banner. Para acceder, hacer clic en la **opción** Componentes .

Desde este menú se podrán establecer dos tipos de elementos:

1. **Mensajes:** Se refiere a un tipo de mensaje con un campo abierto para escribir texto.
2. **Listado de mensajes:** Consta de una leyenda específica y elementos que se pueden agregar a este listado.



ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

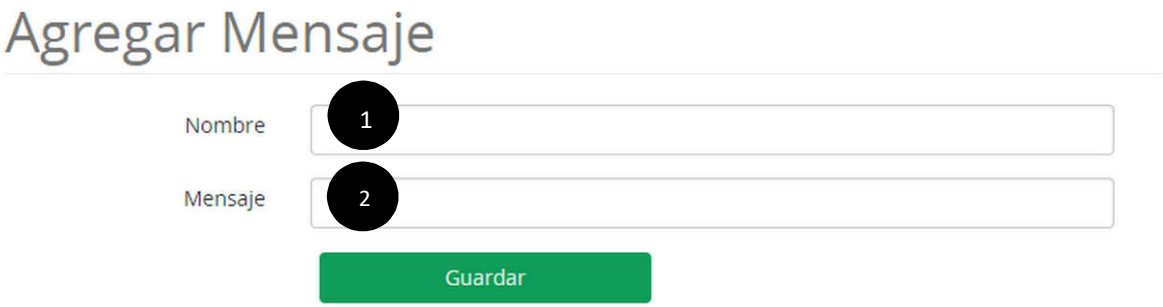
Tener en cuenta que los mensajes de Cupo y Horario están configurados de forma predeterminada. Para activarlo, se deberá ir a la opción del menú **Banners**.

Ver Capítulo 20.2 Editar configuración del banner

21.1 Mensajes

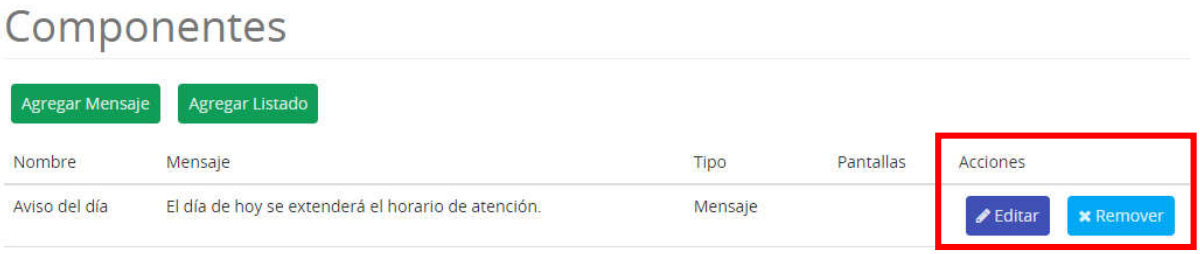
En el caso que se quiera agregar un mensaje, se deberá hacer clic en la opción correspondiente:

Luego, aparecerá una nueva pantalla que le solicitará los siguientes datos:



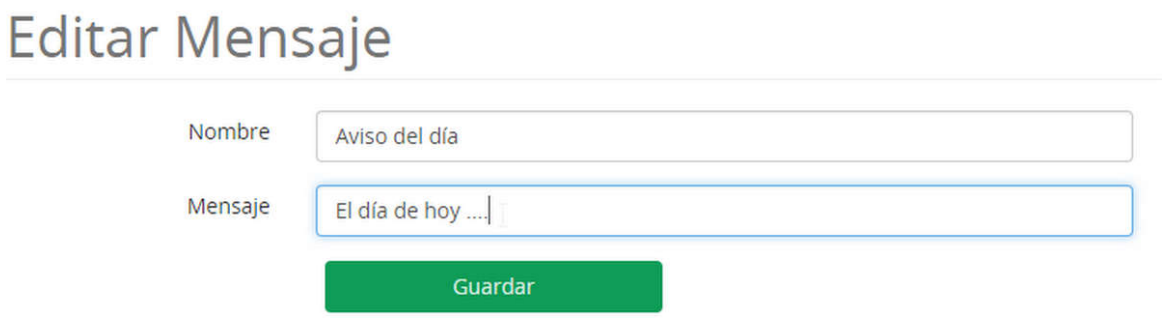
1. **Nombre**: Este texto no se mostrará en pantalla, sino que servirá para referenciarlo.
2. **Mensaje**: Este es el texto que se mostrará en pantalla, se trata de un campo abierto de texto para describir el aviso que se quiere comunicar.

En el ejemplo a continuación, se puede ver un mensaje con título: "Aviso del día" y en la columna de mensaje se puede observar el texto que se va a mostrar en pantalla.



En la columna de **Acciones** figuran las opciones de **Editar** y **Remover.**

Para editar el mensaje, simplemente hacer clic en Editar y modificar los datos del mensaje.



Una vez terminada la edición, guardar los cambios con el botón **Guardar**.

Si se desea eliminar un mensaje, se podrá hacer desde la opción **Remover**. Una vez seleccionada esta opción, no será posible revertir los cambios.

21.2 Listado de mensajes

En el caso que se quiera agregar un mensaje, se deberá hacer clic en la opción correspondiente:

Luego, aparecerá una nueva pantalla que le solicitará los siguientes datos:

1. **Nombre:** Se refiere al título que referencia al listado.
2. **Leyenda:** Es el texto inicial del listado, por ejemplo: "Los siguientes cupos están disponibles:_"
3. **Elementos:** Enumeración de elementos del listado de mensajes. Siguiendo el ejemplo anterior: "Clínica médica, Clínica Pediátrica, Consultorios Externos".

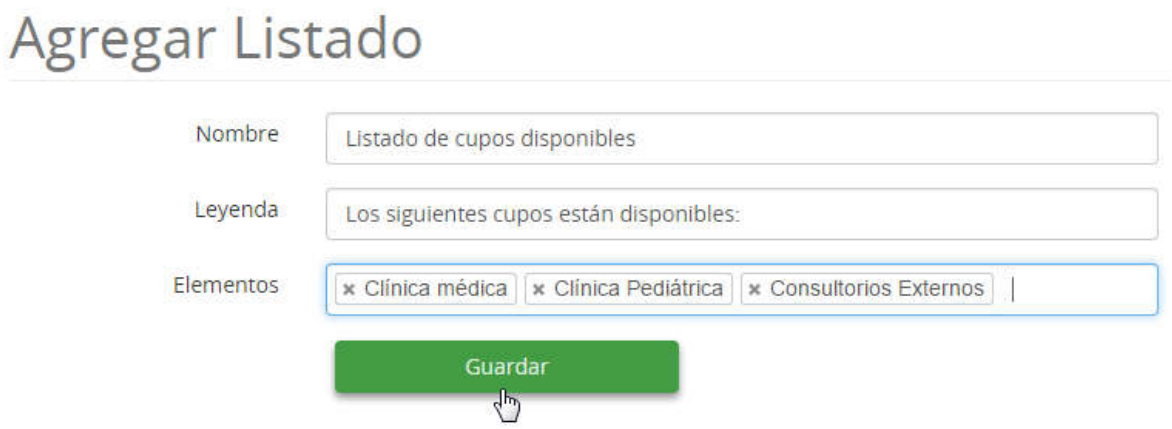
ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

Una característica de los elementos del listado de mensajes es el historial de elementos, que permite que la siguiente vez que se empiece a escribir el mismo elemento, el sistema sugiere su autocompletado para una escritura rápida.

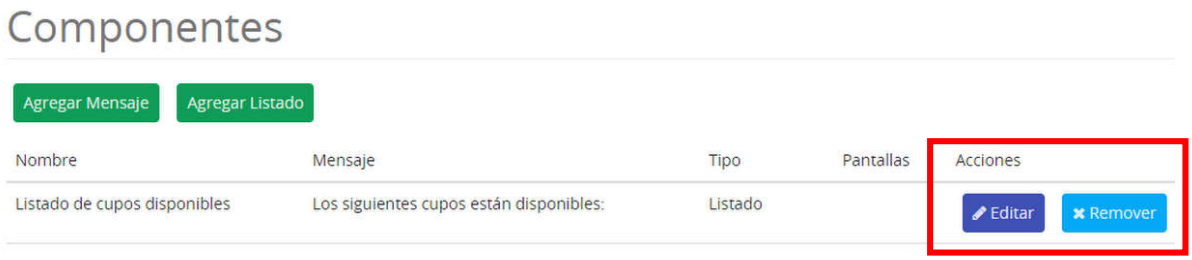
En el ejemplo a continuación, se agrega un listado con la leyenda: "Los siguientes cupos están disponibles:_", que tiene como elementos: "Clínica médica", "Clínica Pediátrica" y "Consultorios Externos".

En la pantalla se leerá:

"**Los siguientes cupos están disponibles: Clínica Médica, Clínica Pediátrica, Consultorios Externos.**"



Desde el Panel del menú de Componentes se podrá **Editar** y **Remover** un listado de mensajes.

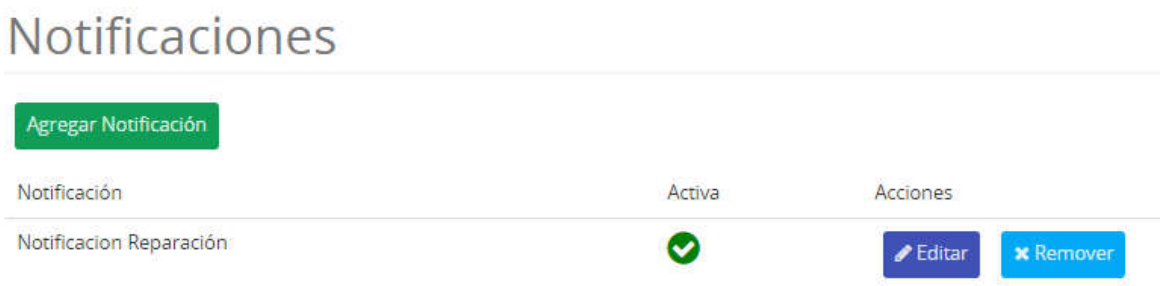


Para editar el mensaje, simplemente hacer clic en **Editar** y modificar los datos del mensaje. Una vez terminada la edición, guardar los cambios con el botón **Guardar**.

Si se desea eliminar un mensaje, se podrá hacer desde la opción **Remover**. Una vez seleccionada esta opción, no será posible revertir los cambios.

22. Notificaciones

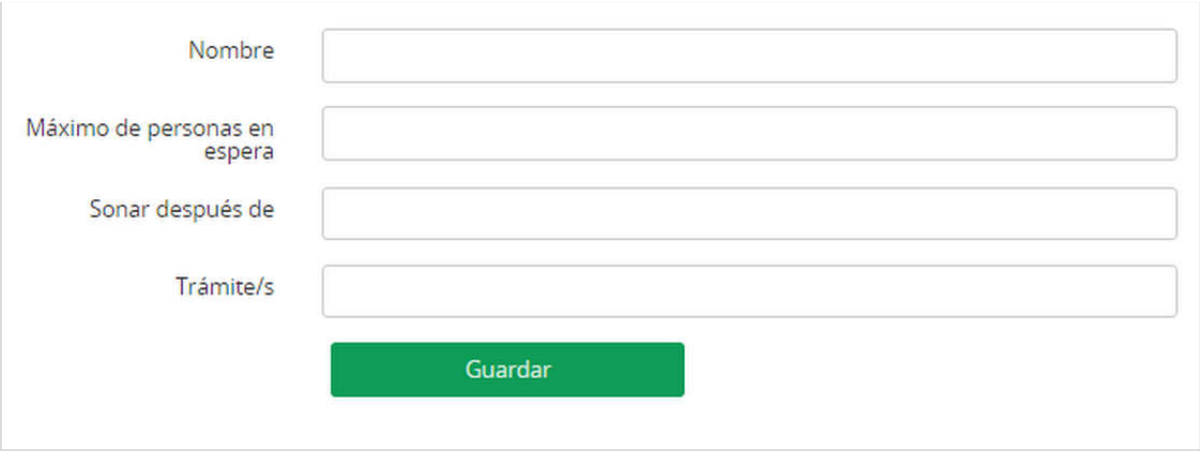
El sistema de turnos, permite configurar una notificación en los que se requiera dar aviso al operador el límite de personas o tiempo de espera.



22.1 Agregar Notificación

En el caso que se quiera agregar una notificación, se deberá hacer clic en la opción correspondiente:

Luego, aparecerá una nueva pantalla que le solicitará los siguientes datos:



- **Nombre**: Denominación de la notificación.
- **Máximo de personas en espera**: Cantidad de personas que se defina como límite de espera.
- **Sonar después de (minutos)**: Tiempo en minutos que se desee que configurar como límite de espera.
- **Trámites**: Corresponde a los trámites asociados, es decir, en los cuales se verá afectado. Emitirán un sonido y una notificación visual.

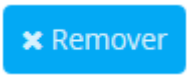
22.2 Editar notificación

Para realizar una edición de una notificación existente, se deberá elegir la opción de **Editar** en la columna de **Acciones:**

Luego, modificar los datos que se requieran.

22.3 Remover una notificación

En el panel de opciones del menú de Notificaciones, se tendrá la opción de Remover un elemento configurado que ya no se requiera.

Recuerde que una vez removido, no se 

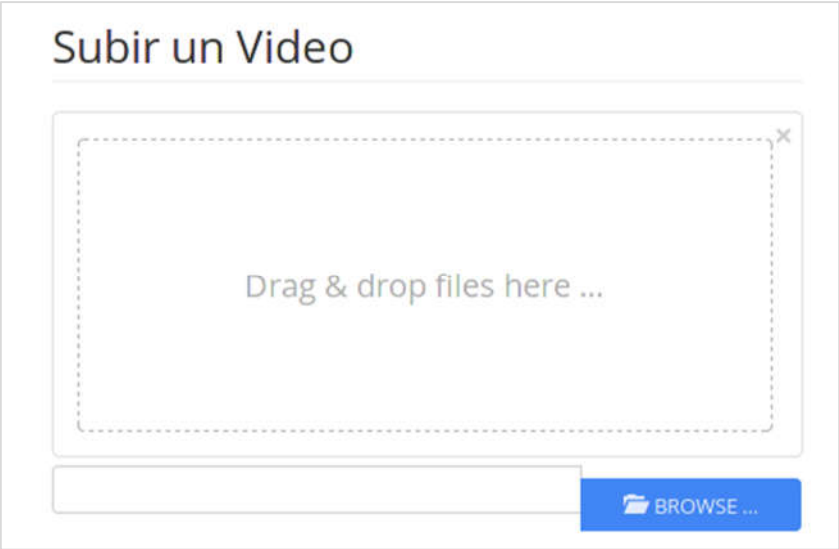
podrán revertir los cambios. El sistema le indicará con un mensaje que la notificación ha sido eliminada.

23. Videos

En el menú de Videos se podrá realizar la subida del video y asignación de pantalla/display en el que será reproducido el archivo multimedia.

Los formatos de videos aceptados para subir a la aplicación, son del tipo .webm, .mp4, .ogv

Para hacerlo, debera hacer clic en **Browse**, luego se abrirá una ventana para buscar el archivo. Una vez seleccionado, comenzará el proceso de subida.



En el caso que se haya subido correctamente el archivo, podra encontrarlo en la sección de **Videos en Biblioteca**, donde además se podrá realizar una previsualización .

Luego, se deberá indicar en que pantalla desea visualizar el archivo multimedia, simplemente haciendo clic en la opción de *Está visible en la pantalla*, se listarán las posibles opciones de pantallas/displays en donde se reproducirá el archivo multimedia.En el siguiente ejemplo, se puede ver como se configura la opción de pantalla General.

Videos en biblioteca
gong.ogg
Está visible en las pantallas:
General
Guardar Cambio
0:01
video.webm
Está visible en las pantallas:
Guardar Cambio
38:05