

Sistema de Atención Inteligente



**MANUAL DE USUARIO**

**VERSIÓN 1.0 2015**

Copyright © 2015, 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 .....	4
1.1	Resumen.....	4
1.2	Objetivo .....	4
2.	Generalidades .....	5
3.	Características principales.....	6
3.1	Dispenser emisor de turnos .....	7
3.1.1.	Ticket emitido.....	9
3.2	Visualizador de turnos / Display.....	10
3.3	Interfaz de Gestión Operativa .....	11
4.	Funcionalidades del Operador .....	12
4.1	Inicio de sesión .....	12
4.2	Interfaz principal .....	13
4.3	Llamar de un turno.....	15
4.4	Rellamar de un turno .....	16
4.5	Iniciar un turno.....	17
4.6	Finalizar un turno .....	18
4.7	Cancelar un turno.....	19
4.7.1	Diferencias entre Finalizar y Cancelar un turno .....	19
4.8	Derivar un turno .....	20
4.9	Búsqueda de un turno.....	22
4.10	Cambio de puesto del operador.....	24
4.11	Cambio de Operador .....	25
4.12	Cambio de contraseña .....	27
4.13	Cerrar sesión .....	28
	Anexo: Diagrama general de atención .....	29
	Anexo: Datos útiles de Contacto .....	30

## 1. Sistema de Atención Inteligente

### 1.1 Resumen

Este documento explica las funcionalidades y el flujo de trabajo del sistema de Atención Inteligente.

### 1.2 Objetivo

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

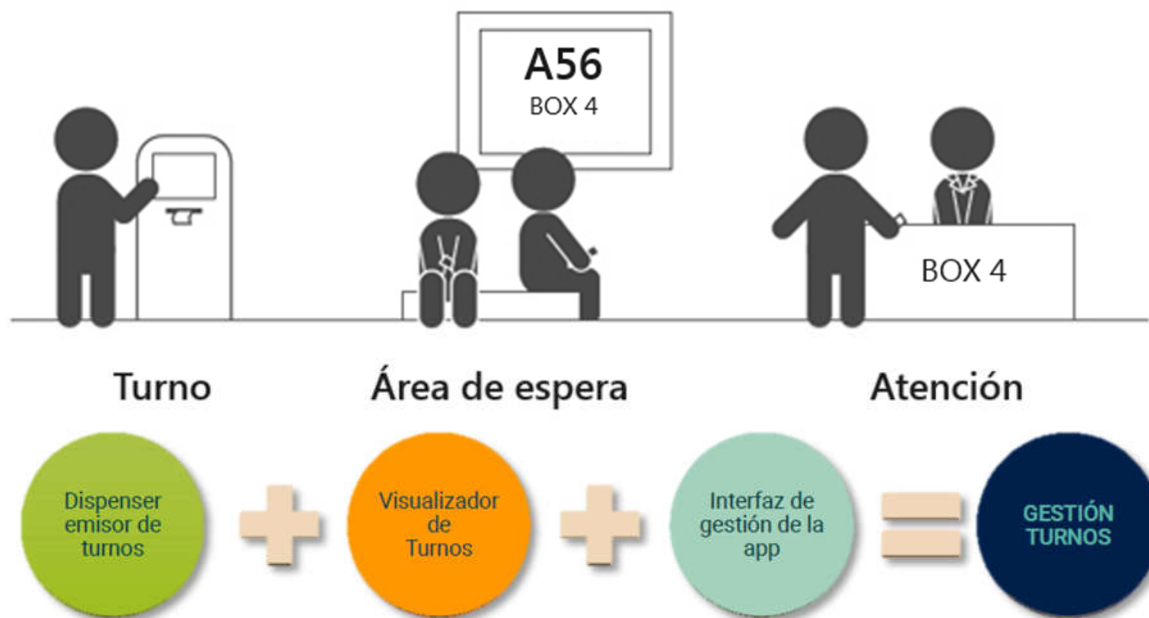
## 2. Generalidades

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 en el día.
- 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 gestión de filas brinda un servicio inteligente de administración de turnos. El mismo se constituye de tres unidades funcionales:



1. **Dispenser emisor de turnos**, el cual emite un ticket con un turno para la persona que lo solicita.
2. **Visualizador de turnos / Display**, que corresponde a las pantallas donde se muestran los turnos en proceso de atención.
3. **Interfaz de gestión de la aplicación**, que permite al operador interactuar con la interfaz del sistema.

Se inicia la atención presencial en el dispenser o tótem, donde las personas obtienen el turno para su trámite.

Aguardando en el lugar de espera a ser llamados, pueden visualizar en los televisores dispuestos estratégicamente, el llamado de los turnos y así ser atendidos en los puestos de atención.

## 3.1 Dispenser emisor de turnos

El dispenser emisor de turnos o **tótem** simplifica el acceso al sistema de turnos a los usuarios que se acercan hasta el sito de atención para gestionarlo. Las terminales de autogestión estarán situadas en el hall central del lugar de atención.

El usuario seleccionará las opciones en el tótem, el mismo tiene pantalla táctil, para que el usuario seleccione las opciones de acuerdo a la consulta que desee realizar:



La primera interacción en cuanto a la atención, será a través del **tótem**. Mediante el sistema, se podrán establecer distintas prioridades en cuanto a la atención del usuario. Finalmente emitirá un ticket.



Se deberá tener en cuenta que las prioridades de atención son establecidas en la configuración general de la administración por un usuario administrador designado para realizar esa tarea.

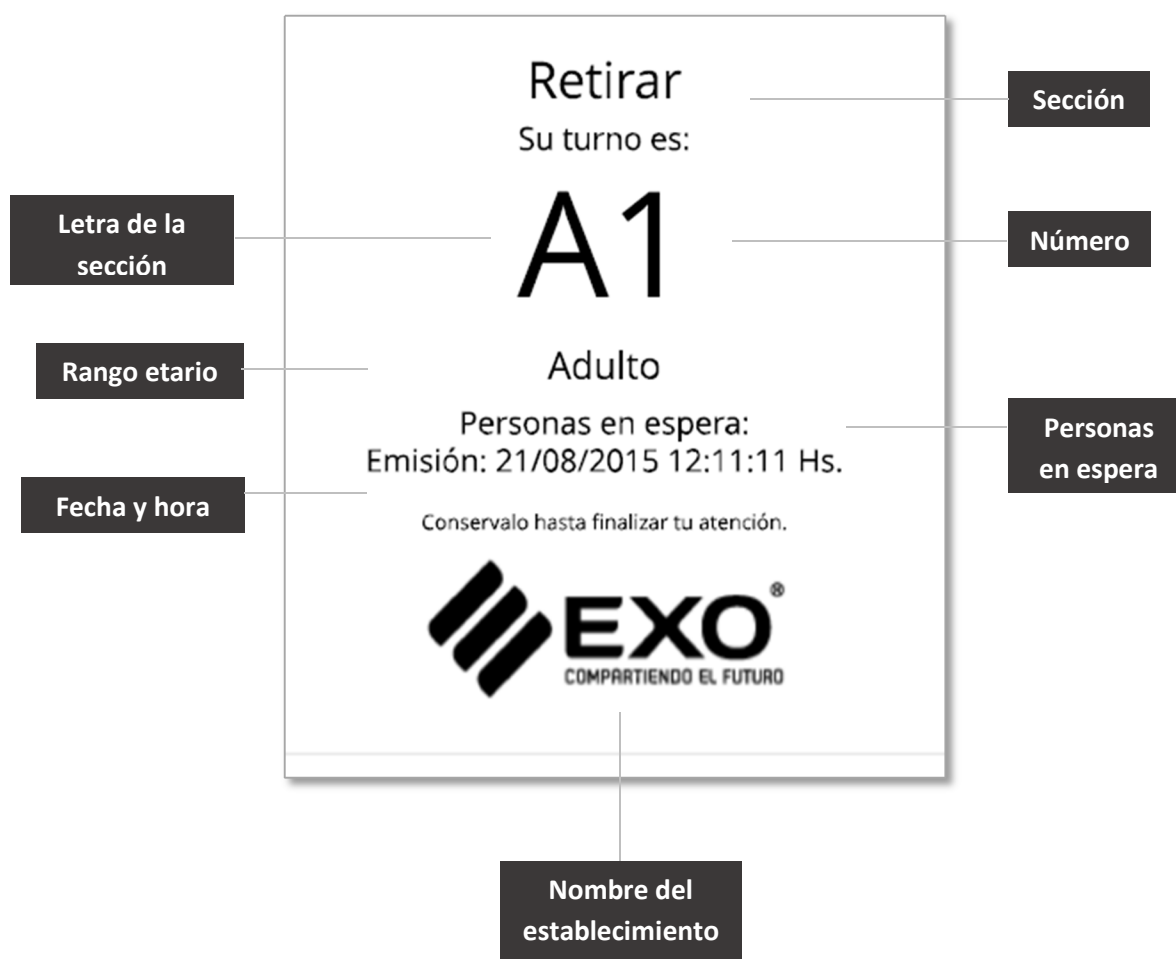


### 3.1.1. Ticket emitido

Luego de contestar las preguntas que realiza el tótem, se emitirá un ticket para que el usuario sea atendido por ventanilla. Puede ocurrir que no se emita un ticket, en ese caso, se deberá tener en cuenta la configuración del sistema en cuanto a la diagramación de atención. Por ejemplo, el administrador puede configurar que en un determinado horario, para un determinado servicio o trámite, no se emitan tickets.

El formato de ticket se identifica con una letra y un número secuencial. La letra indicará la sección a la cual requiere dirigirse el usuario que solicitó el ticket. Los usuarios utilizarán durante toda su estadía en el sitio de atención el mismo ticket numerado.

En la siguiente imagen, puede verse un ejemplo de ticket emitido en **Postventa**, para la sección **Retirar**, que puede identificarse como el ticket **A1**:



### 3.2 Visualizador de turnos / Display

En las sala de espera, se podrá visualizar una pantalla con los turnos que son llamados en el momento. El usuario al momento de ser llamado, podrá observar su número de ticket y el box o ventanilla a la cual se debe dirigir para ser atendido.

El sistema de pantalla contará con una notificación sonora y visual para indicar que se está citando un nuevo turno. Así como también, podrán visualizarse los últimos llamados anteriores.

Al pie, se podrá configurar un mensaje para que sea emitido en pantalla, la información que desee mostrarse es configurable.



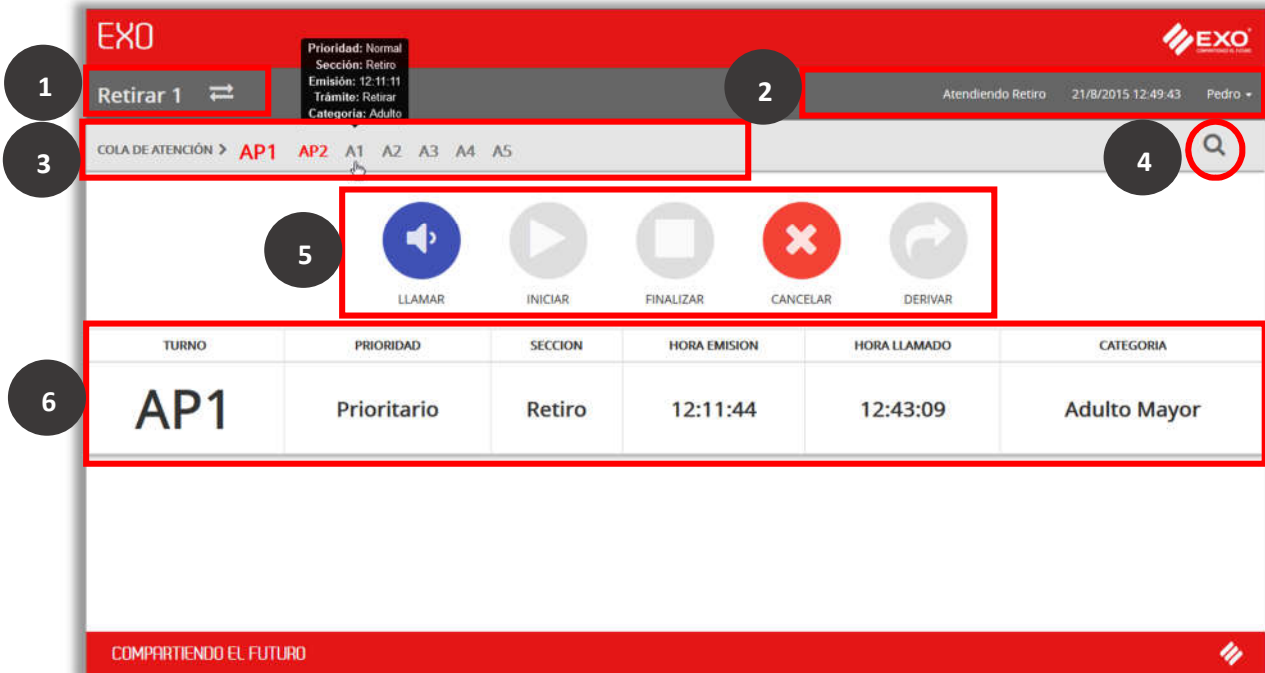
The screenshot shows a digital display interface for EXO Winart. The top red banner displays the date and time '20/08/2015 11:16' and the EXO logo. The main area is divided into two sections. The left section features an advertisement for the 'TABLET EXO Winart' with the text 'TABLET + WINDOWS' and logos for Intel Inside and Windows. The right section is a queue table with two columns: 'TURNO' (Turn) and 'PUESTO' (Box). The table shows the current call 'A2' at 'Box 2' and two previous calls, 'B2' and 'A1', both at 'Box 3'. A red banner at the bottom contains the text 'Nuestros horarios de atención son de lunes a viernes c' followed by the EXO logo.

TURNO	PUESTO
A2	Box 2
Llamados	
B2	Box 3
A1	Box 3

**Figura 1.** Pantalla con varios turnos llamados de diferentes secciones.

### 3.3 Interfaz de Gestión Operativa

En el área de trabajo del usuario operador se podrán enumerar las siguientes opciones:



1 Retirar 1

2 Atendiendo Retiro 21/8/2015 12:49:43 Pedro

3 COLA DE ATENCIÓN > AP1 AP2 A1 A2 A3 A4 A5

4

5 LLAMAR INICIAR FINALIZAR CANCELAR DERIVAR

6

TURNO	PRIORIDAD	SECCION	HORA EMISION	HORA LLAMADO	CATEGORIA
AP1	Prioritario	Retiro	12:11:44	12:43:09	Adulto Mayor

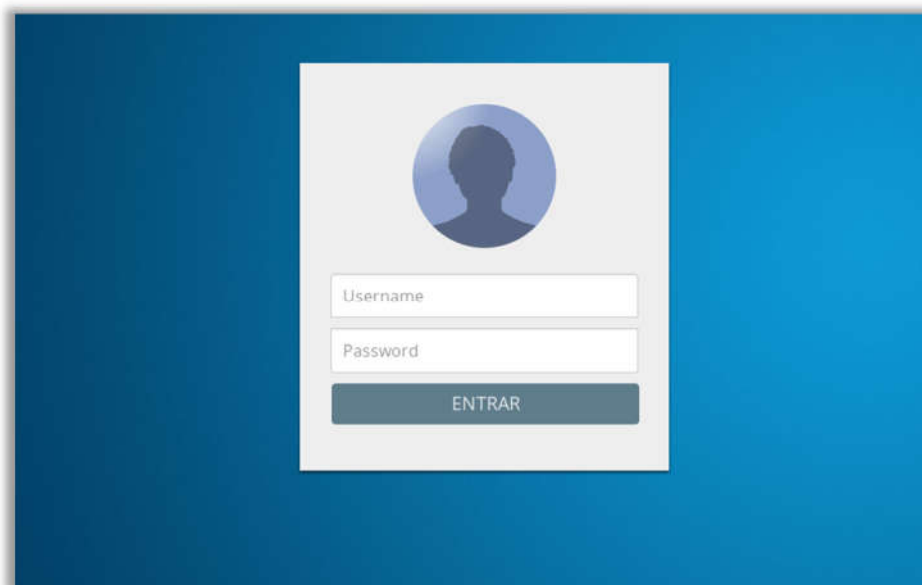
COMPARTIENDO EL FUTURO

## 4. Funcionalidades del Operador

### 4.1 Inicio de sesión

Desde un navegador web, el usuario puede acceder a la aplicación. El sistema le solicitará un usuario y contraseña de la aplicación, el cual debe ser provisto por el usuario administrador designado para tal fin.

Una vez ingresado los datos de usuario y contraseña, hacer clic en la opción **Entrar** o presionar la tecla Enter.



Una vez ingresado al sistema, deberá elegir la sección del área de trabajo. En el ejemplo a continuación, el usuario operador es del área de **Postventa**, y atiende en el sector **Reparación**:

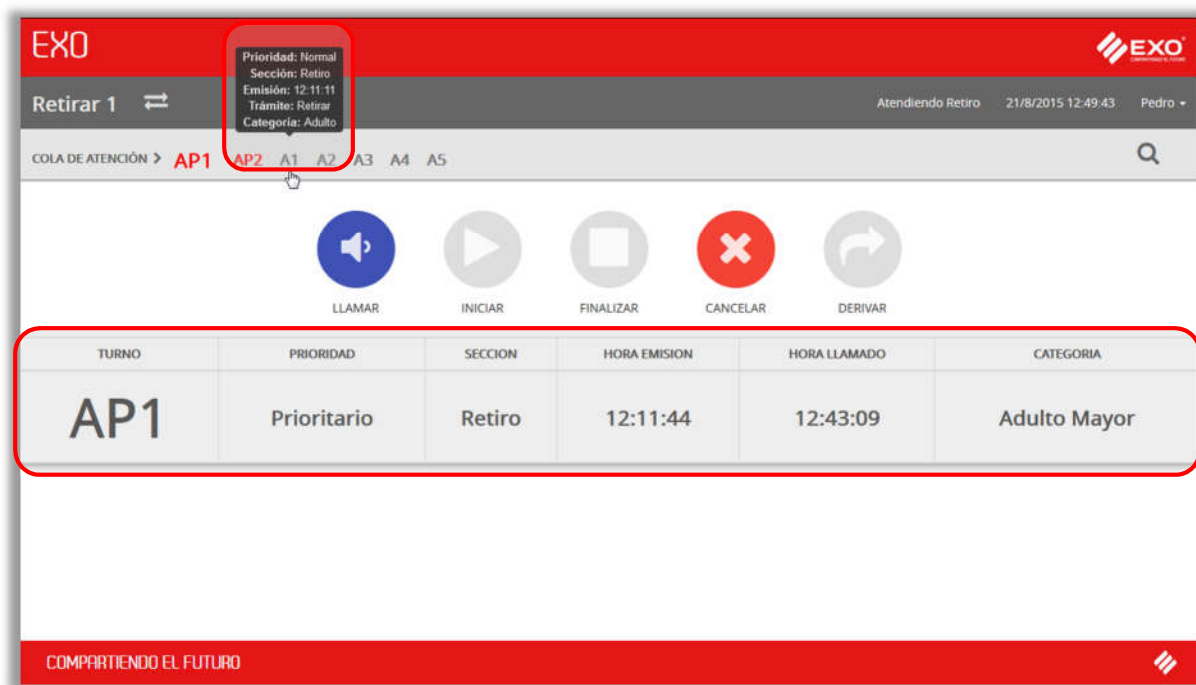


## 4.2 Interfaz principal

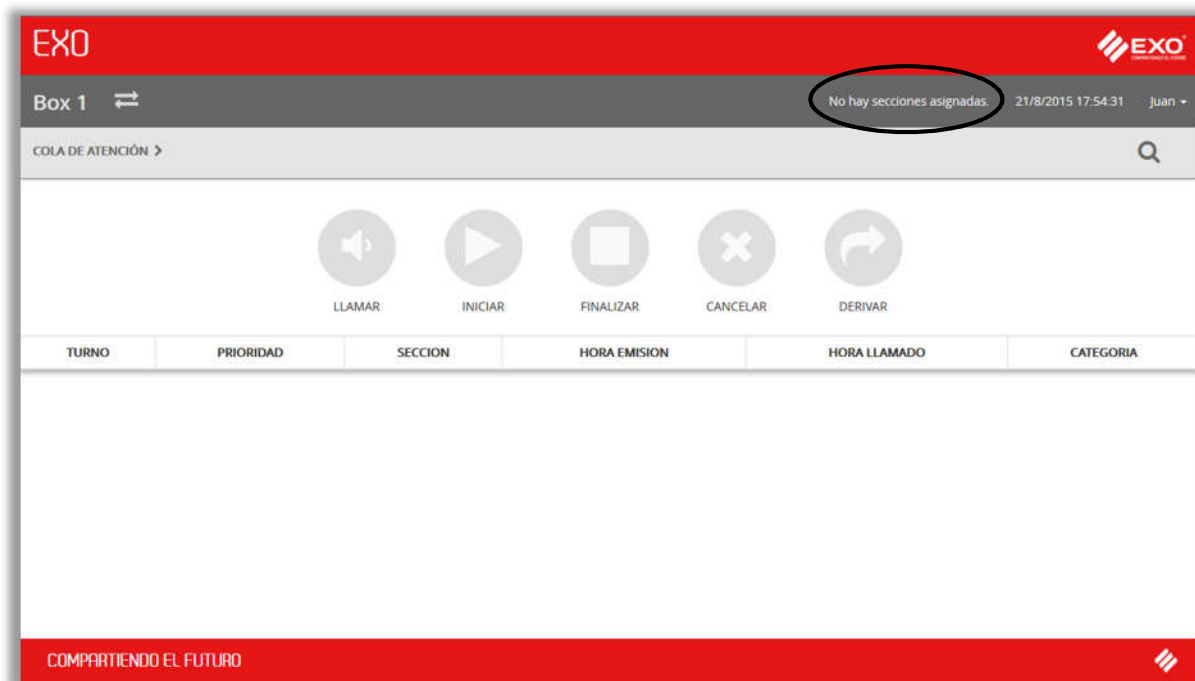
En la interfaz principal de la aplicación, podrán observarse los turnos próximos a atender. De manera automática, siempre se mostrará el turno inmediato para operar, donde podrá observarse el tipo de Prioridad, Sección, Hora de Emisión y la Hora de Llamado, si es que se ha realizado.

A continuación, se detallan los datos del turno que muestra la interfaz del operador:

- **TURNO:** Letra y número identificatorio del ticket.
- **PRIORIDAD:** De acuerdo a las necesidades del establecimiento, se establecen diferentes prioridades para el usuario que requiere atención.
- **SECCIÓN:** Se refiere al área de trabajo del usuario operador.
- **HORA EMISIÓN:** Indica la hora en la que se emitió el ticket en el dispenser emisor de turnos.
- **HORA LLAMADO:** En el caso que se haya efectuado el llamado del turno (*Ver capítulo 4.3 Llamar un turno*), se indicará la hora en que ocurrió esa acción.
- **CATEGORÍA:** Muestra información acerca de la persona que solicitó el turno, en el ejemplo a continuación, se indica el rango etario de la persona.



Durante todo el proceso de atención, puede ocurrir que no haya turnos emitidos por el tótem. En ese caso, se verá como en la siguiente imagen:




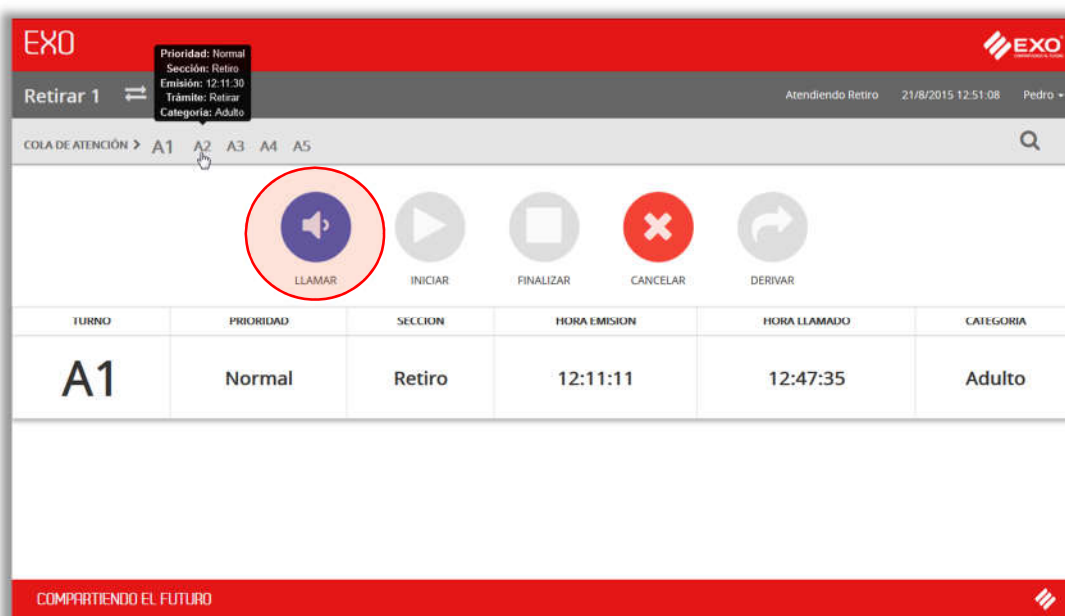
#### ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

Recuerde verificar la sección de atención. En el caso que diga “No hay secciones asignadas”, el sistema está indicando que no tiene permisos para atender en esa sección.

***Ver 4.11 Cambio de puesto del operador.***

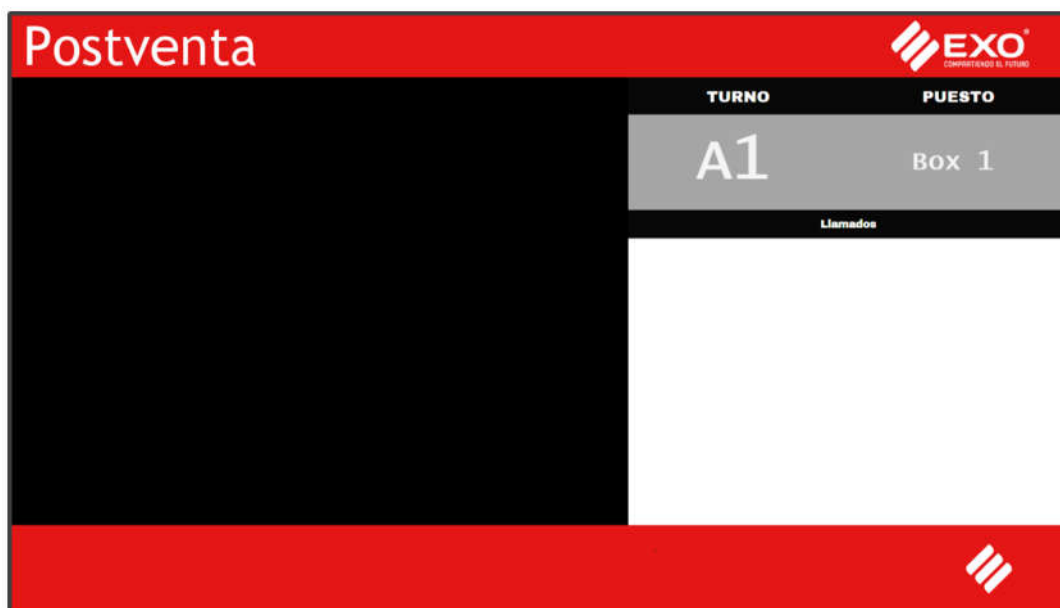
### 4.3 Llamar de un turno

Para llamar un turno, hacer clic en el botón . En el siguiente ejemplo, se llama al turno **A1**, los datos del turno pueden verse en la sección de **Información del turno** (Ver 3.3 Interfaz de Gestión Operativa):




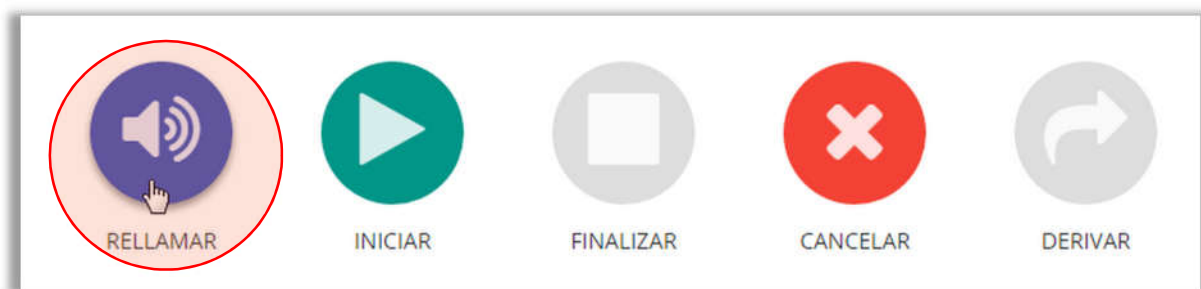
En el mismo instante que se realiza el llamado, se efectuará un sonido y una indicación visual en display o pantallas definidas para tal fin. Indicará a la persona que ha sido convocada por el operador.

En el siguiente ejemplo puede verse el llamado del turno **A1** en la pantalla:



#### 4.4 Rellamar de un turno

En la interfaz del operador, si se desea volver a realizar el llamado del usuario, simplemente se deberá hacer clic en el botón **Rellamar** .




Se utilizará para reforzar el primer llamado al usuario que no se haya presentado al box de atención.

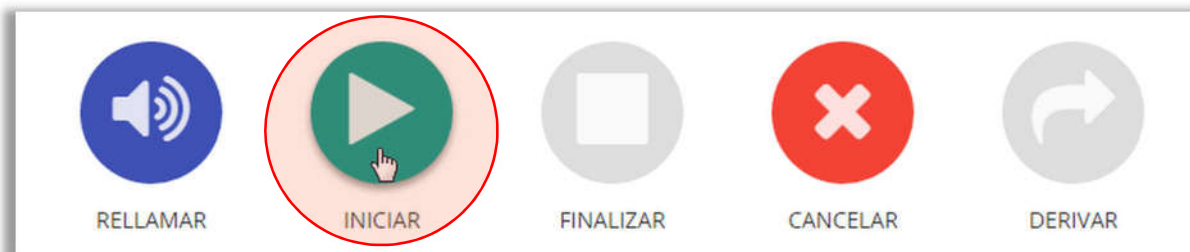
A su vez, en el visualizador de turnos, se volverá a efectuar una acción sonora y visual para el usuario que se encuentra en la sala de espera.



#### 4.5 Iniciar un turno

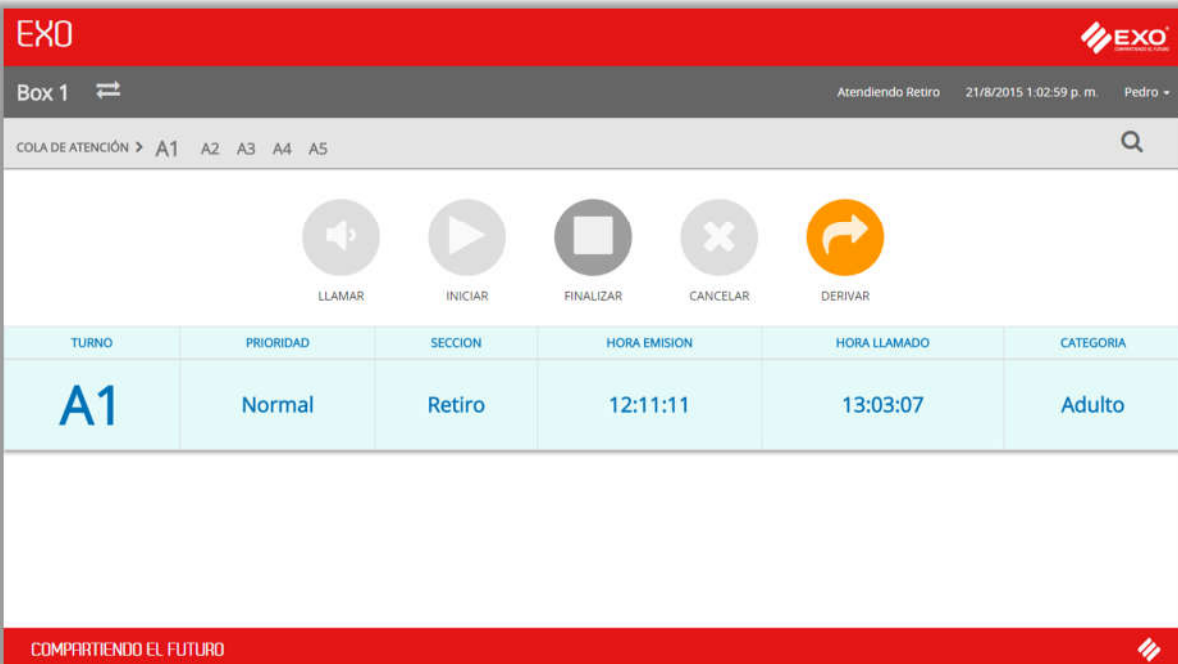
En el momento que el usuario se presenta en el sitio de atención del operador y que el número de ticket corresponda con la información que muestra la aplicación, se puede dar inicio a la atención.

Para ello, hacer clic en el botón **Iniciar** .



Una vez iniciado el turno, el sistema modificará el panel de acciones que podrá realizar a continuación. Permitiéndole al usuario operador finalizar o derivar el turno para continuar la gestión.

En el ejemplo a continuación, se puede observar un turno de la sección de **Retiro** con ticket **A1** de un **Adulto** con prioridad Normal. La gestión de atención fue iniciada y como próximo paso, podrá *Finalizar* o *Derivar* ese turno cuando haya finalizado con la gestión con ese usuario.



The screenshot shows the EXO operator interface. At the top, there's a red header with the EXO logo and the tagline 'COMPARTIENDO EL FUTURO'. Below the header, a gray bar shows 'Box 1' and a search icon. The main area displays a 'COLA DE ATENCIÓN' with tickets A1, A2, A3, A4, and A5. Below this, there's a row of five buttons: 'LLAMAR' (gray speaker icon), 'INICIAR' (gray play button icon), 'FINALIZAR' (gray square icon), 'CANCELAR' (gray X icon), and 'DERIVAR' (orange curved arrow icon). Below the buttons is a table with the following data:


TURNO	PRIORIDAD	SECCION	HORA EMISION	HORA LLAMADO	CATEGORIA
A1	Normal	Retiro	12:11:11	13:03:07	Adulto

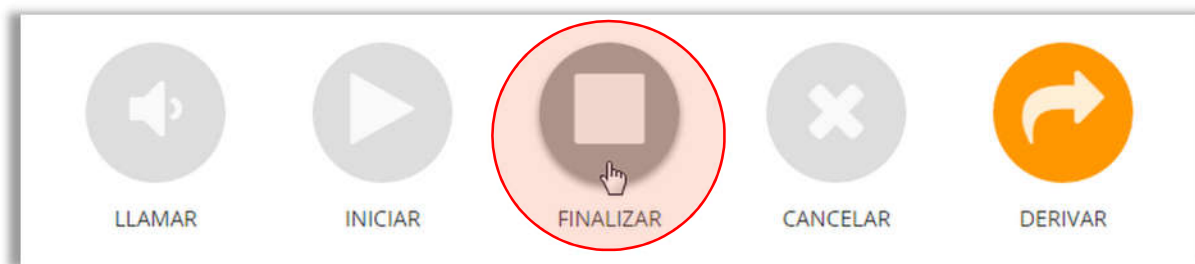
At the bottom of the interface, there's a red bar with the EXO logo and the tagline 'COMPARTIENDO EL FUTURO'.

#### 4.6 Finalizar un turno

Al momento de concluir la gestión y/o tareas que el operador realiza con la persona, podrá finalizar el turno.

Se deberá tener en cuenta el alcance del sistema en de las diferentes secciones. Es decir que si la persona debe dirigirse a otra sección, pero esta no está incluida en la aplicación, no será posible Derivar ese turno. En ese caso, se optará por Finalizar el turno.

Para finalizar el turno, se deberá hacer clic en la opción **Finalizar** .




#### ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

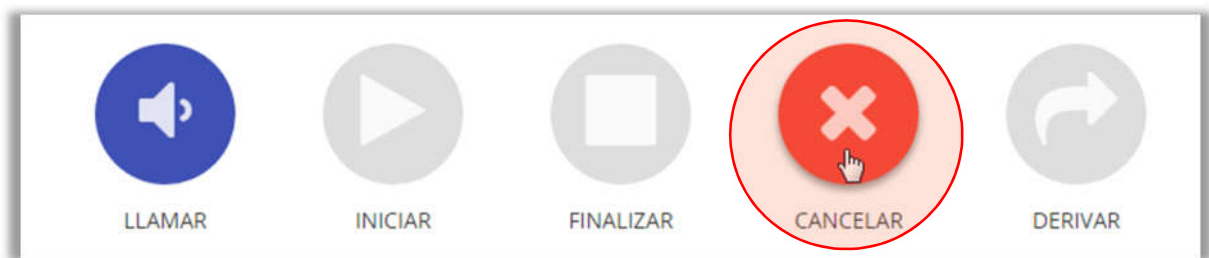
Tener en cuenta que el turno debe haber sido Iniciado para Finalizarlo.

***Ver 4.7.1 Diferencias entre Finalizar y Cancelar un turno.***

#### 4.7 Cancelar un turno

Se cancelará un turno, en los casos donde por ejemplo la persona fue llamada, rellamado, y no se presenta al puesto de atención.

Para Cancelar un turno, se deberá hacer clic en el botón **Cancelar** . Luego, se podrá llamar al siguiente turno:



##### 4.7.1 Diferencias entre Finalizar y Cancelar un turno

La diferencia más importante del uso de la opción de Finalizar o Cancelar un turno ocurre en el momento de la gestión, ya que sólo se podrá Cancelar un turno antes de Iniciar el turno. Y sólo se podrá Finalizar un turno que fue iniciado.


La opción de **Cancelar** se utilizará para el caso de la persona que no se presenta a la ventanilla de atención. En el caso que se presente tarde, se podrá retomar ese turno y brindarle atención.

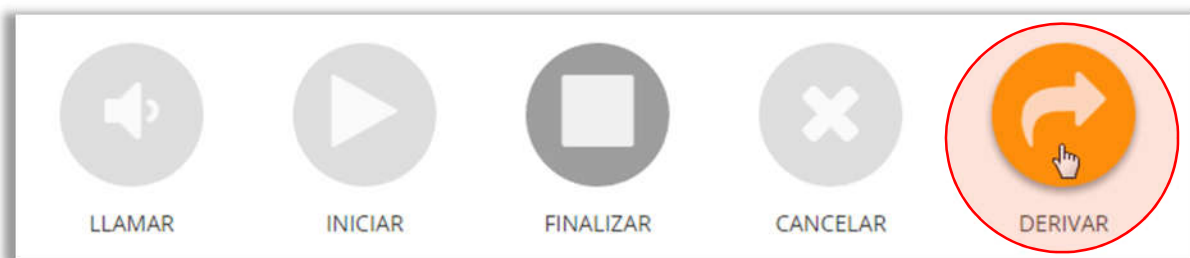
En el caso de la opción **Finalizar**, se utilizará para el caso del usuario que fue atendido, y luego de la gestión con el operador se retiran del establecimiento o se dirige a otra sección no alcanzada por el sistema.

La aplicación posibilita que todo turno cancelado o finalizado, pueda ser recuperado y vuelto a llamar para su atención.

#### 4.8 Derivar un turno

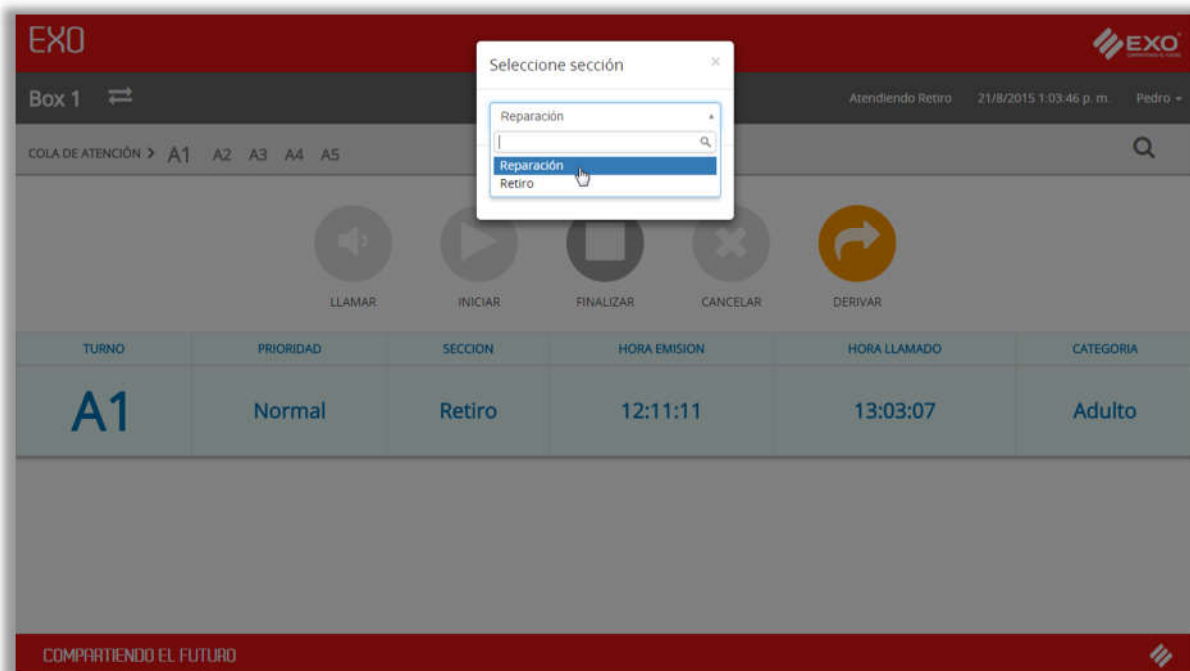
Una vez que el usuario fue atendido por el operador, tendrá la opción de dirigir a la persona hacia otra sección que esté configurada en la aplicación.

Para derivar el turno, se deberá hacer clic en la opción **Derivar** .



Luego de elegir la opción, se abrirá un menú donde se elegirá a qué sección es derivada la persona.

En el siguiente ejemplo, el operador se encuentra en la sección de “Retirar” y desea derivar a la persona a la sección de “Reparación”:



Una vez que se selecciona la sección deseada, hacer clic en la opción de Derivar. Luego, se le indicará al usuario que debe aguardar nuevamente en la sala de espera correspondiente.




El turno se agregará en la Cola de Atención de la sección al que fue derivado. Desde allí, el operador podrá llamar a la persona para ser atendido en la nueva sección. Éste llamado estará indicado en el visualizador de turnos y tendrá el mismo proceso explicado en los ítems anteriores.



#### **ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN**

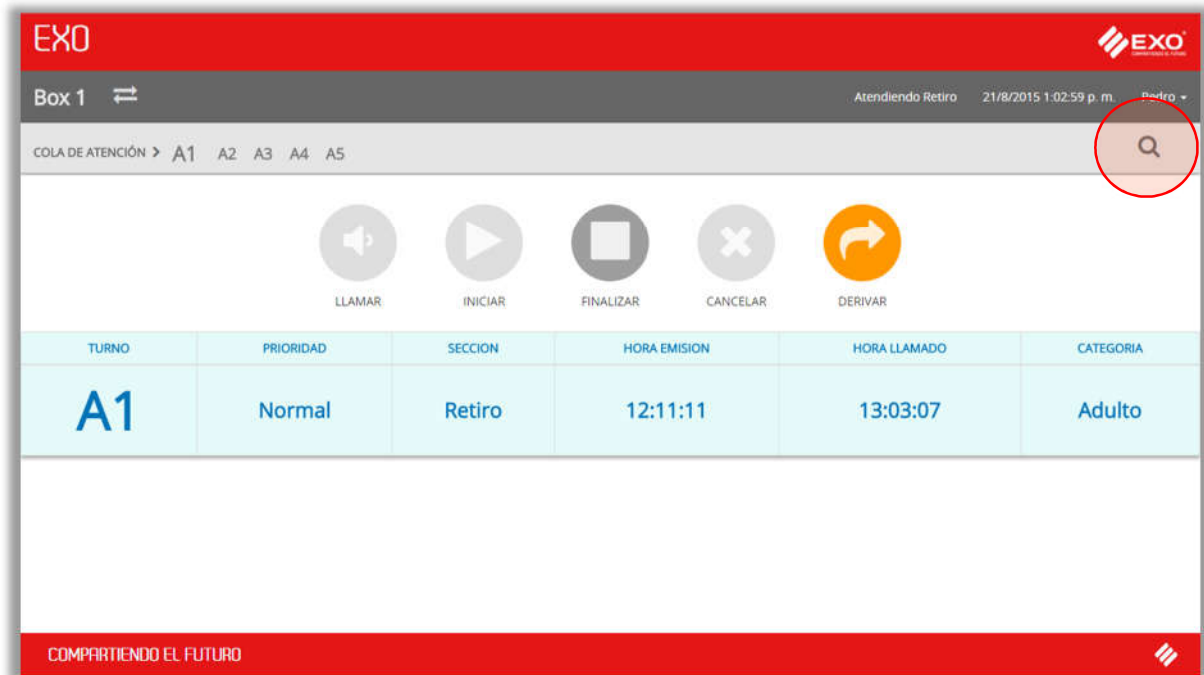
Las distintas secciones a las que se puede derivar un usuario, serán configuradas por el administrador del sistema. En el caso que no se encuentre la sección que desea, debe comunicarse con el administrador del sistema.

#### 4.9 Búsqueda de un turno

Si se requiere buscar un turno, el sistema le permite hacerlo a través de la interfaz de gestión del operador con el botón **Buscar** .

Además de la información que muestra el sistema en la búsqueda, se podrá realizar una acción posterior con ese turno. Las opciones de estas acciones a realizar dependerán del estado del turno.

El estado del turno estará listado en los datos que muestra la aplicación al momento de realizar la búsqueda.



Al hacer clic en la “lupa” **Buscar**, se le pide que ingrese el número de turno sin hacer diferencias entre mayúsculas y minúsculas. Luego, se deberá hacer clic en el botón de Buscar.

En el ejemplo a continuación, se realizará la búsqueda del turno **A6**, y debido a que es un turno que tiene estado Emitido, es decir que no ha sido llamado, se mostrará la opción de Llamar o Cancelar.

Buscar turno

A6 BUSCAR 🔍

Numero: A6
Prioridad: Normal
Sección: Retiro
Trámite: Retirar
Categoría: Adulto
<b>Estado: Emitido</b>
Fecha de emisión: 2015-08-21 15:29:16

CANCELAR LLAMAR

En otro ejemplo, se busca un turno que ha sido Finalizado. El operador tendrá la opción de Llamarlo nuevamente o Derivarlo.

Buscar turno

AP1 BUSCAR 🔍

Numero: AP1
Prioridad: Prioritario
Sección: Retiro
Trámite: Retirar
Categoría: Adulto Mayor
<b>Estado: Finalizado</b>
Fecha de emisión: 2015-08-21 12:11:44


Ver últimos llamados (3)

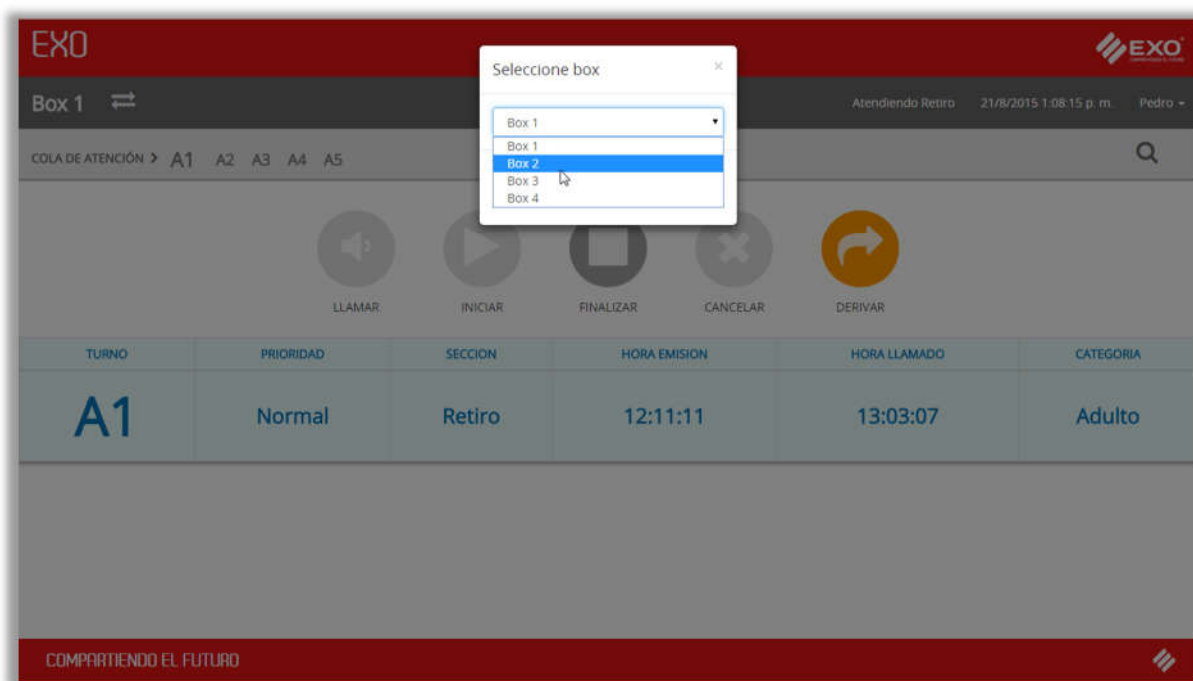
DERIVAR LLAMAR

### ! ACLARACIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN

La funcionalidad de búsqueda del turno permitirá al usuario operador recuperar un turno y retomar una acción sobre este turno desde el último estado en el que se encontraba.


#### 4.10 Cambio de puesto del operador

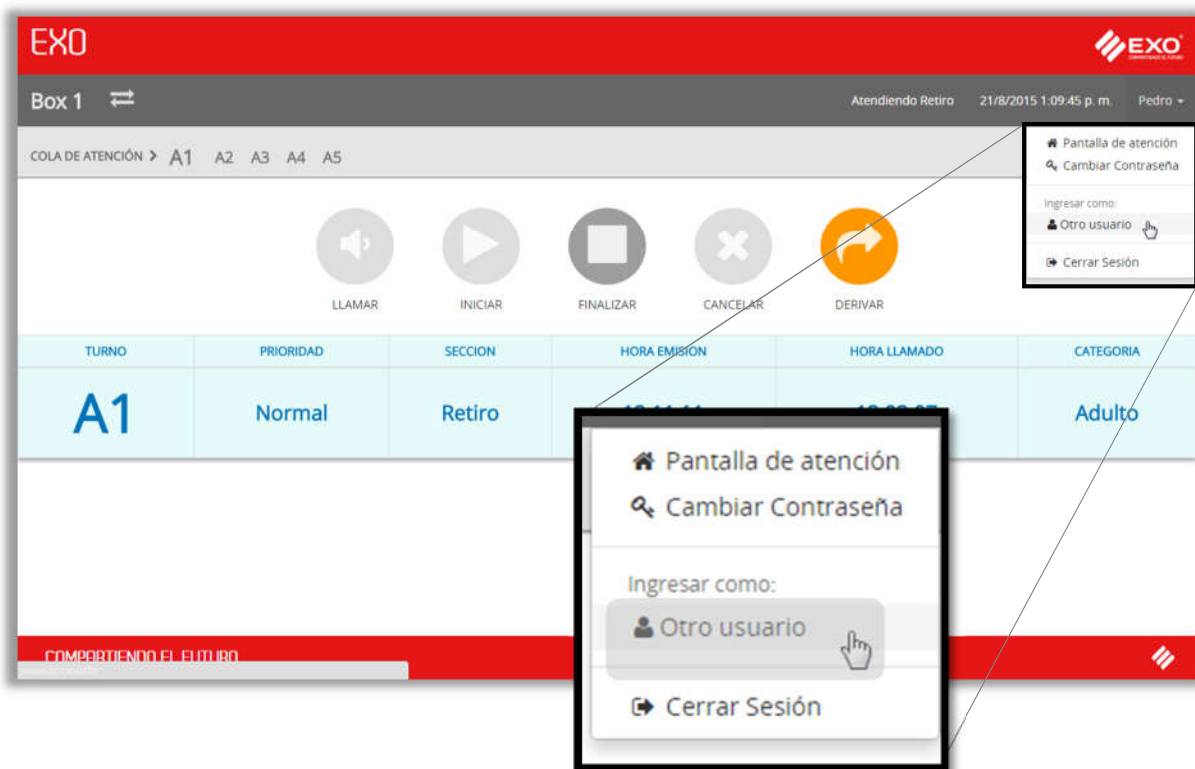
Para los casos en que el operador debe cambiar de puesto de atención, podrá hacerlo a través de la opción **Cambio** , que le permitirá seleccionar un nuevo box/ventanilla.



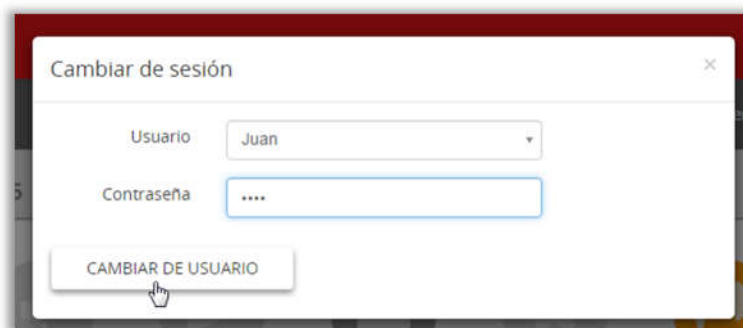


#### 4.11 Cambio de Operador

En el caso que se quiera realizar un cambio de usuario dentro de la misma sesión del sistema, podrá hacerse a través de la opción de Cambio de usuario. Para ello, hacer clic en el nombre del usuario actual y elegir la opción  **Otro usuario**.

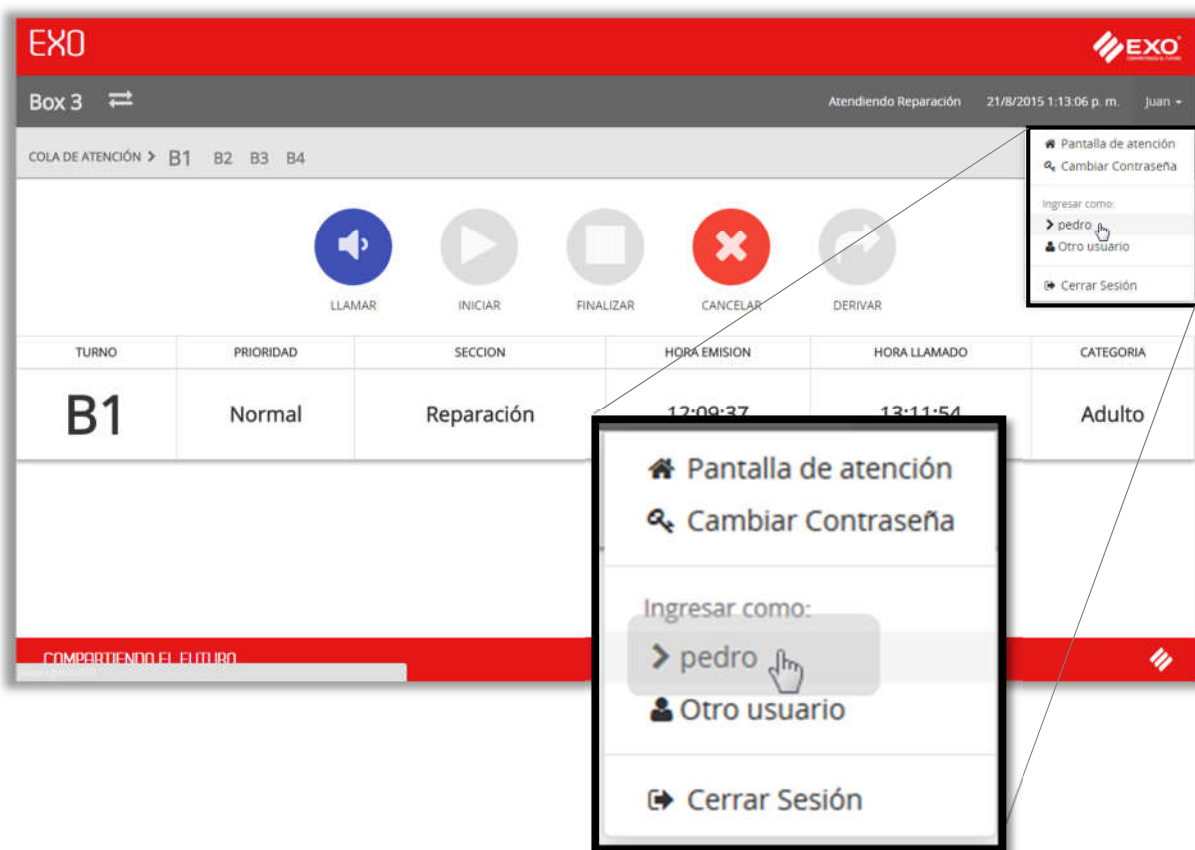


Luego, se deberá ingresar el usuario y contraseña del nuevo usuario que iniciará sesión en la aplicación:




Esta funcionalidad permitirá al operador cambiar de sesión de forma inmediata con otro operador, debido a que la sesión queda guardada en la aplicación.

En el ejemplo a continuación, puede verse la sesión actual del **usuario Juan** y la opción habilitada de cambio de sesión para el **usuario Pedro**:



#### 4.12 Cambio de contraseña


Para el cambio de contraseña, se deberá hacer clic en el nombre de usuario que se encuentra a la derecha de la pantalla. En el menú desplegable, elegir la opción de  **Cambiar Contraseña.**

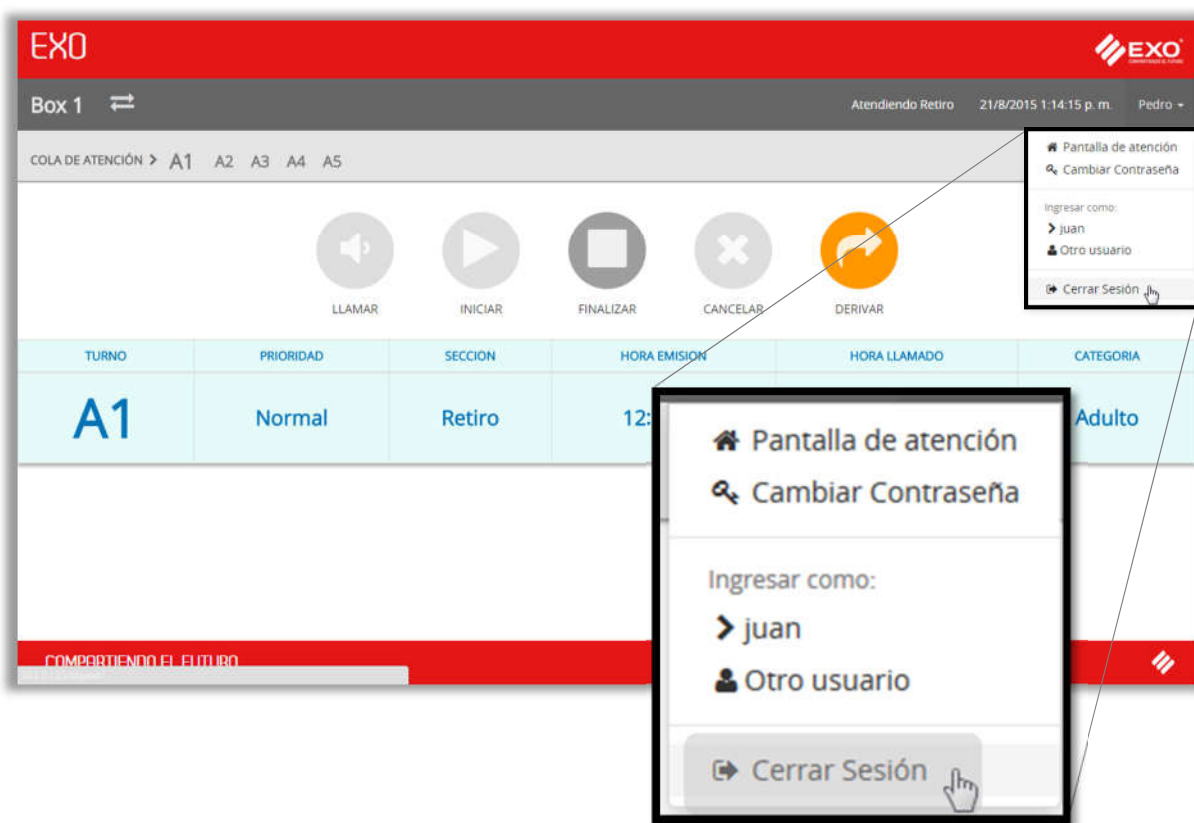
Luego, se le solicitará la contraseña actual y la nueva contraseña. Una vez que se ingresan estos datos, hacer clic en el botón de Cambiar Contraseña.

The image shows a password change interface. It features a central light gray panel with a blue border. At the top of the panel is a black padlock icon. Below the icon are three white input fields with blue borders, labeled 'Contraseña actual', 'Contraseña nueva', and 'Repetir contraseña nueva'. Under these fields is a dark blue button with the text 'CAMBIAR CONTRASEÑA' in white. At the bottom of the panel is a blue link labeled 'Volver'.

Una vez que se realiza el cambio, el sistema le confirma que se cambió la contraseña y se solicita que vuelva a iniciar sesión nuevamente.

## 4.13 Cerrar sesión

Para finalizar la sesión de trabajo en la aplicación, elegir la opción de  **Cerrar Sesión** en el menú desplegable de las opciones del usuario.



## Anexo: Diagrama general de atención



Turno

*El usuario retira su ticket*



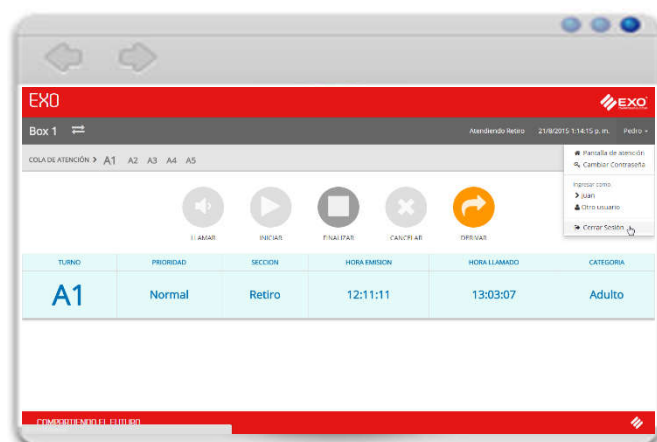
Área de espera

*Será llamado por pantalla*



Atención

*El usuario será atendido por un operador*



---

## Anexo: Cierre de turno

## Anexo: Datos útiles de Contacto

### **CENTRO DE ATENCION TELEFONICA**

Horario de Atención Telefónica: De Lunes a Viernes, de 08:30 a 17:30 horas.

- 4000-7060 int. 5055 – Soporte Telefónico Servicio Postventa
- 0810- 1222 EXO (396)
- FAX (011) 4021-5427

### **ATENCION ONLINE**

Asesoramiento, Reclamos, Consultas y Sugerencias on line:

Estamos a su disposición para cualquier comentario, reclamo, duda o sugerencia que nos quiera realizar.

Mail: [SAI@exo.com.ar](mailto:SAI@exo.com.ar)