

# SIGTEnterprise

## Sistema Inteligente de Gestión de Turnos

### Manual de Producto



© 2014 DCM Solution S.A.

Esta publicación o cualquier parte del mismo, no podrán ser reproducidos o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabación, almacenamiento en un sistema de recuperación de información, o de otro modo, sin el previo permiso por escrito de DCM Solution S.A.

La información contenida en este manual, incluyendo ilustraciones y especificaciones, ha sido cuidadosamente revisada y son confiables a la fecha de su publicación pero está sujeta a cambios sin notificación previa.

DCM Solution S.A., no asume ninguna responsabilidad por cualquier inexactitud, error u omisión en este manual.

En ningún caso, DCM Solution S.A., será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o daños consecuentes que resulten de cualquier defecto u omisión de este manual, incluso si se advirtió de la posibilidad de daños.

En el interés del desarrollo de productos, DCM Solution S.A., se reserva el derecho de hacer mejoras en este manual y los productos que se describen en cualquier momento, sin previo aviso ni obligación.

2014 – SIGTEnterprise – Manual de Producto

## Contenido

1.	Glosario .....	4
2.	Introducción .....	5
3.	Diagrama en bloques.....	5
4.	Operación del usuario.....	5
5.	Componentes del sistema.....	6
5.1	Kiosco de Auto servicio.....	6
5.2	Comprobante impreso .....	6
5.3	Pantalla Informativa .....	7
5.4	Servidor de Gestión .....	7
5.5	Terminales de Atención .....	7
5.6	Terminales de Administración.....	8
5.7	Reportes.....	8
6.	Modos de Operación.....	9
6.1	Operación sin transferencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2	Operación con transferencia automática.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.3	Operación con transferencia selectiva .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

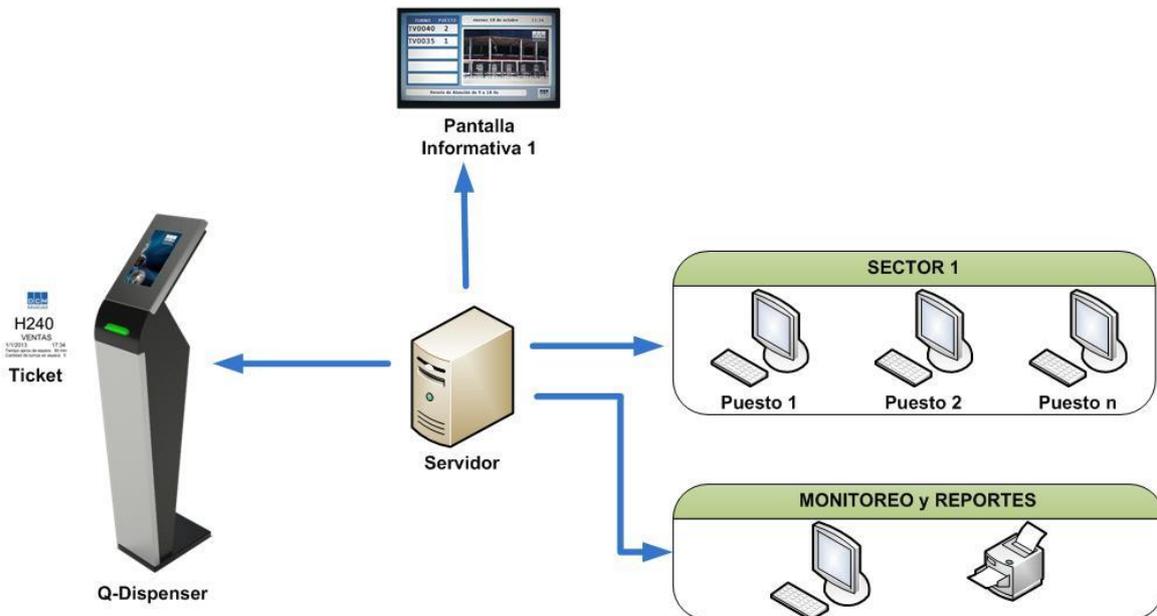
## 1. Glosario

Termino	Definición
<b>Administrador</b>	Persona responsable de la instalación, configuración y gestión del sistema.
<b>Aplicación de Administrador</b>	Software de aplicación para la configuración y administración del sistema Gestor de Turnos.
<b>Aplicación de Operador</b>	Software de aplicación para el llamado y la atención de turnos.
<b>Cliente</b>	Persona que solicita un turno para ser atendida
<b>Cola</b>	Fila física (o lógica) de personas ubicadas en forma secuencial y ordenada
<b>Consultorio</b>	Zona secundaria de atención dependiente de la transferencia del turno desde la zona primaria.
<b>Gestor de Turnos</b>	Software principal responsable de la generación y gestión de turnos
<b>ID</b>	Valor o código de identificación
<b>Monitor</b>	Funcionalidad que permite visualizar en tiempo real información de la operación del sistema.
<b>Operador</b>	Perona responsable de la atención de los clientes
<b>Pantalla Informativa</b>	Televisor o monitor instalado en la sala de espera destinado a la presentación de los turnos en atención y publicidad.
<b>Puesto de atención</b>	Caja, mostrador o consultorio numerado destinado a la atención al cliente
<b>Punto de atención</b>	Puesto de Atención
<b>Punto de solicitud</b>	Puesto de emisión e impresión de turnos
<b>Q_Dispenser</b>	Kiosco de auto servicio para la emisión e impresión de turnos
<b>Recepción</b>	Zona principal y de bienvenida para la atención al cliente
<b>Reportes</b>	Funcionalidad que permite generar informes con información estadística e histórica de la operación del sistema.
<b>Servicio</b>	Actividad o especialidad específica
<b>Servidor</b>	Ordenador que alberga al Gestor de Turnos
<b>SIGT</b>	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos
<b>SIGTClinic</b>	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Clínicas
<b>SIGTEnterprise</b>	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Atención al cliente
<b>SIGTMall</b>	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Centros Comerciales
<b>SIGTShop</b>	Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para Tiendas
<b>Sub Servicio</b>	Servicio agrupado dentro de otro servicio
<b>Supervisor</b>	Persona responsable de los operadores
<b>Ticket</b>	Comprobante Impreso
<b>Turno</b>	Posición de una persona dentro de una cola
<b>Zona</b>	Sector físico compuesto por una sala de espera y los distintos puestos de atención.

## 2. Introducción

**SIGTEnterprise** es un Sistema Inteligente de Gestión de Turnos para ser instalado en centros de atención al cliente. El software de gestión reside en un servidor permitiendo una mayor flexibilidad. Posee funciones de supervisión y estadísticas.

## 3. Diagrama en bloques



## 4. Operación del usuario

La operación se divide en los siguientes pasos:

- 1 – El cliente selecciona en el **kiosco** multimedia el motivo de su visita y obtiene un **comprobante** impreso con el número de **turno** y **servicio** en la cual desea ser atendido.
- 2 - La recepcionista en su terminal selecciona "próximo turno", en su pantalla se visualiza el turno solicitado y en la **Pantalla Informativa de Recepción** se actualiza la información con el **turno** y a que **puesto** de atención debe dirigirse el cliente.
- 3 – La recepcionista realizará la atención correspondiente.

## 5. Componentes del sistema

### 5.1 Kiosco de Auto servicio

Terminal multimedia de auto servicio para la generación de turnos. Posee un monitor con pantalla táctil para la selección del servicio a ser atendido, una impresora para la emisión del ticket con la información del turno y comunicación Ethernet para la interacción con los otros dispositivos del sistema



### 5.2 Comprobante impreso

Luego de que el cliente seleccione el sector donde desea ser atendido, el kiosco emite un comprobante impreso con el logo de la empresa, turno y servicio seleccionado.



### 5.3 Pantalla Informativa

Pantalla LCD o LED de 32” para la presentación del turno en curso y publicidad. Puede utilizarse una PC all in one, una TV conectada a una PC o un Smart TV con conexión a internet.



### 5.4 Servidor de Gestión

Servidor para el alojamiento del “Gestor de turnos” compuesto por servicios y aplicaciones web para el control y la administración del sistema.

### 5.5 Terminales de Atención

Terminales de atención al cliente por puesto de atención con la “Aplicación de Operador” para llamar a un nuevo turno.



## 5.6 Terminales de Administración

Terminales de administración y supervisión con la aplicación web de Administrador para la configuración, el monitoreo en tiempo real y emisión de reportes estadísticos de la operación del sistema.



ID	Nombre	Identificador	Descripción	Prioridad	Habilitado	Servicio en Zona 2	SubServicios
1	SERVICIO 1	A	SERVICIO 1	0	<input checked="" type="checkbox"/>	31	<a href="#">Ver</a>
7	SERVICIO 2	G	SERVICIO 2	0	<input checked="" type="checkbox"/>	37	<a href="#">Ver</a>
13	SERVICIO 3	M	SERVICIO 3	0	<input checked="" type="checkbox"/>	43	<a href="#">Ver</a>
19	SERVICIO 4	S	SERVICIO 4	0	<input checked="" type="checkbox"/>	49	<a href="#">Ver</a>
25	SERVICIO 5	Z	SERVICIO 5	0	<input checked="" type="checkbox"/>	55	<a href="#">Ver</a>

## 5.7 Reportes

**SIGTEnterprise** provee completos reportes de gestión en línea y por rango de fechas. Se puede obtener los siguientes reportes:

### Reporte por día

- 1- Turnos atendidos x servicio
- 2- Turnos atendidos x puesto
- 3- Turnos atendidos x hora

### Reporte por mes

- 1- Turnos atendidos x servicio
- 2- Turnos atendidos x puesto
- 3- Turnos atendidos x día
- 4- Turnos atendidos x día de la semana

### Reportes por año

- 1- Turnos atendidos x servicio
- 2- Turnos atendidos x puesto
- 3- Turnos atendidos x mes

## 6. Modo de Operación

SIGTEnterprise maneja un solo sector para la atención al paciente: el sector de Recepción.

El modo de operación consiste en el cliente seleccionando en el kiosco un servicio determinado y luego, través de la pantalla informativa, será enviado al puesto de atención.



Juan de Garay 3942  
(1636) Olivos - Buenos Aires  
República Argentina  
Tel: (+54 11) 4005-5881/ 4711-0458  
Email: [info@dcm.com.ar](mailto:info@dcm.com.ar)

[www.dcm.com.ar](http://www.dcm.com.ar)