

SIGTEnterprise

Sistema Inteligente de Gestión de Turnos

Manual del Administrador



© 2018 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.

2018 – SIGTEnterprise – Manual del Administrador

Contenido

1. GLOSARIO.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	5
3. GUÍA DE USO DEL ADMINISTRADOR.....	6
3.1 INGRESO AL SISTEMA	6
3.2 SEGURIDAD.....	8
3.2.1 Cambio de usuario y Contraseña del Administrador.....	8
3.3 PUBLICIDAD.....	9
3.3.1 Cambiar tipo de publicidad.....	10
3.3.2 Modificar logo e imágenes/video de publicidad	10
3.3.3 Modificar texto del banner dinámico	11
3.4 EMPRESA.....	12
3.4.1 Configuración del nombre de la empresa	12
3.5 ZONAS.....	13
3.5.1 Configuración de la zona de Recepción	13
3.5.1.1. Nombre	13
3.5.1.2. Servicios	14
3.5.1.3. Puntos de Atención	15
3.5.1.4. Puntos de Solicitud	17
3.5.1.5. Horarios de Servicios	18
3.6 MONITOR	19
3.6.1 Recepción.....	19
3.7 REPORTES.....	20
3.8 LIQUIDACIÓN	22
3.8.1 Introducción.....	22
3.8.2 Calendario.....	22
3.9 DESCARGAS.....	23
3.9.1 Operador.....	23
3.10 ACERCA DE	23
3.11 SALIR DEL SISTEMA.....	24

1. Glosario

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

3.1 Ingreso al sistema

1. Ingresar en el navegador web la siguiente dirección URI con el siguiente formato:

<http://IPGestor:Puerto/Default.html>

Donde:

Parámetro	Descripción	Tipo
IP GESTOR	Dirección IP del gestor de turnos.	Valor numérico
PUERTO	Número de puerto de comunicación del Gestor de Turnos. Normalmente 8001	Valor numérico

Ejemplo: <http://192.168.1.250:8001/Default.html>

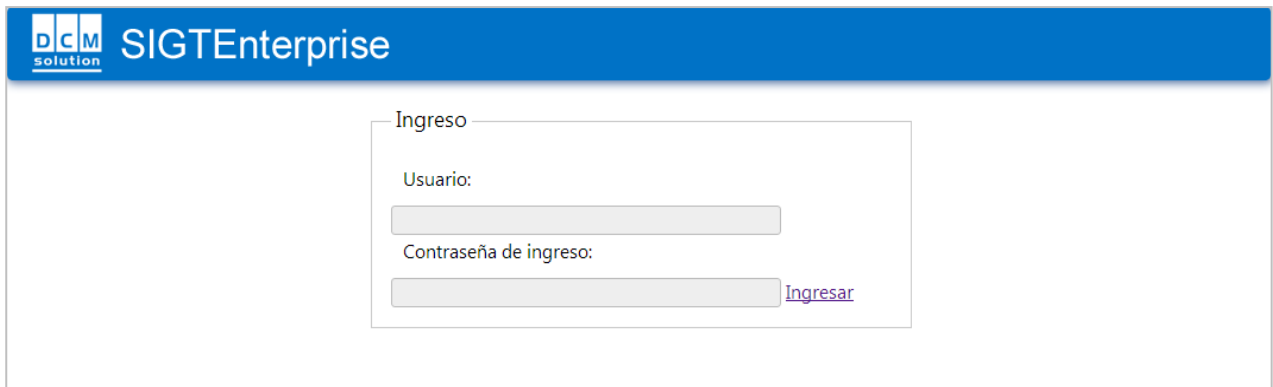
NOTA:

Para poder ingresar al sistema es necesario conectar la llave de seguridad **HARDKey** en un puerto USB de la PC. De lo contrario, se mostrará un mensaje de error impidiendo el acceso.

2. Al acceder al sistema mostrará la pantalla de inicio. Presionar el botón **Ingresar**.



3. Ingresar el usuario y contraseña. Luego presionar **Ingresar**.



Por defecto el usuario y contraseña son:

Usuario: *Admin*

Contraseña: *Admin*

NOTA: El sistema SIGTEnterprise maneja un único usuario de administrador.

4. Al ingresar al sistema se mostrará el menú principal de SIGTEnterprise.



3.2 Seguridad

3.2.1 Cambio de usuario y Contraseña del Administrador

Para cambiar credenciales del administrador se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Seguridad**.



The screenshot shows the SIGTEnterprise web interface. At the top is a blue header with the DCM solution logo and the text 'SIGTEnterprise'. On the right of the header is a 'Salir' button. Below the header is a navigation bar with tabs: Seguridad, Publicidad, Empresa, Zonas, Monitor, Reportes, Descargas, and Acerca de.. The 'Seguridad' tab is selected. The main content area has a large grey box with the word 'SEGURIDAD' in large letters and the subtitle 'Modifique las credenciales de ingreso al sistema'. Below this is a form titled 'Credenciales' with the following fields: 'Usuario:' with a text input containing 'Admin', 'Contraseña actual:' with a password input, 'Nueva Contraseña:' with a password input, and 'Confirmación de Contraseña:' with a password input. A 'Cambiar Credencial' button is located at the bottom right of the form.

2. Ingresar Usuario.
3. Ingresar Contraseña actual.
4. Ingresar nueva Contraseña.
5. Confirmar nueva Contraseña.
6. Presionar el botón **Cambiar Credencial**.

De esta manera se actualizaron las credenciales del administrador.

3.3 Publicidad

Para administrar las publicidades que se muestran en las **Pantallas Informativas**, seleccionar la pestaña **Publicidad**.



A continuación se detallan las publicidades de las **Pantallas Informativas**:



3.3.1 Cambiar tipo de publicidad

Para modificar el tipo de publicidad que se quiere reproducir (Imágenes ó Video) en las **Pantallas Informativas**, realizar los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Publicidad**.
2. Seleccionar la casilla **Imágenes o Video**.
3. Hacer clic en **Modificar**.

Para que se apliquen los cambios, actualizar la **Pantalla Informativa**.

3.3.2 Modificar logo e imágenes/video de publicidad

Para agregar ó cambiar las imágenes/video de publicidad y el logo que muestran las **Pantallas Informativas** realizar los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Publicidad**.
2. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Logo Monitor** para ingresar la imagen del logo. Luego presionar el botón **Cargar**.
3. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Imagen 1** para ingresar una imagen de publicidad. Luego presionar el botón **Cargar**.
4. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Imagen 2** para ingresar una imagen de publicidad. Luego presionar el botón **Cargar**.
5. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Imagen 3** para ingresar una imagen de publicidad. Luego presionar el botón **Cargar**.
6. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Imagen 4** para ingresar una imagen de publicidad. Luego presionar el botón **Cargar**.
7. Hacer clic en **Seleccionar archivo** en **Imagen 5** para ingresar una imagen de publicidad. Luego presionar el botón **Cargar**.

Una vez cargadas las imágenes/video correspondientes, serán visualizadas en las **Pantallas Informativas**. Las imágenes se mostraran secuencialmente de forma automática cada 5 segundos.

En caso de que se quieran visualizar menos de cinco publicidades, se deberán repetir alguna/s de las publicidades, dado que el sistema siempre muestra cinco imágenes.

PUBLICIDAD	TIPO	TAMAÑO
Logo	PNG	97 x 80
Imágenes	JPG	900 x 506
Video	MP4	Relación 16:9

3.3.3 Modificar texto del banner dinámico

Para modificar el texto que aparece en el banner dinámico en las **Pantallas Informativas**, realizar los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Publicidad**.
2. Ingresar el texto en la casilla **Texto Banner**.
3. Hacer clic en **Cargar**.

Para que se apliquen los cambios, actualizar la **Pantalla Informativa**.

3.4 Empresa

3.4.1 Configuración del nombre de la empresa

Para cambiar el nombre de la empresa se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Empresa**.



2. Ingresar el nombre de la empresa.
3. Presionar el botón **Modificar**.
4. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera porque al presionar el botón **Aplicar** se realiza una Liquidación.

3.5 Zonas

3.5.1 Configuración de la zona de Recepción

3.5.1.1. Nombre

Para cambiar el nombre de la zona Recepción se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Zonas**.



2. Ingresar los datos que se desean cambiar.
3. Presionar el botón **Modificar**.
4. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

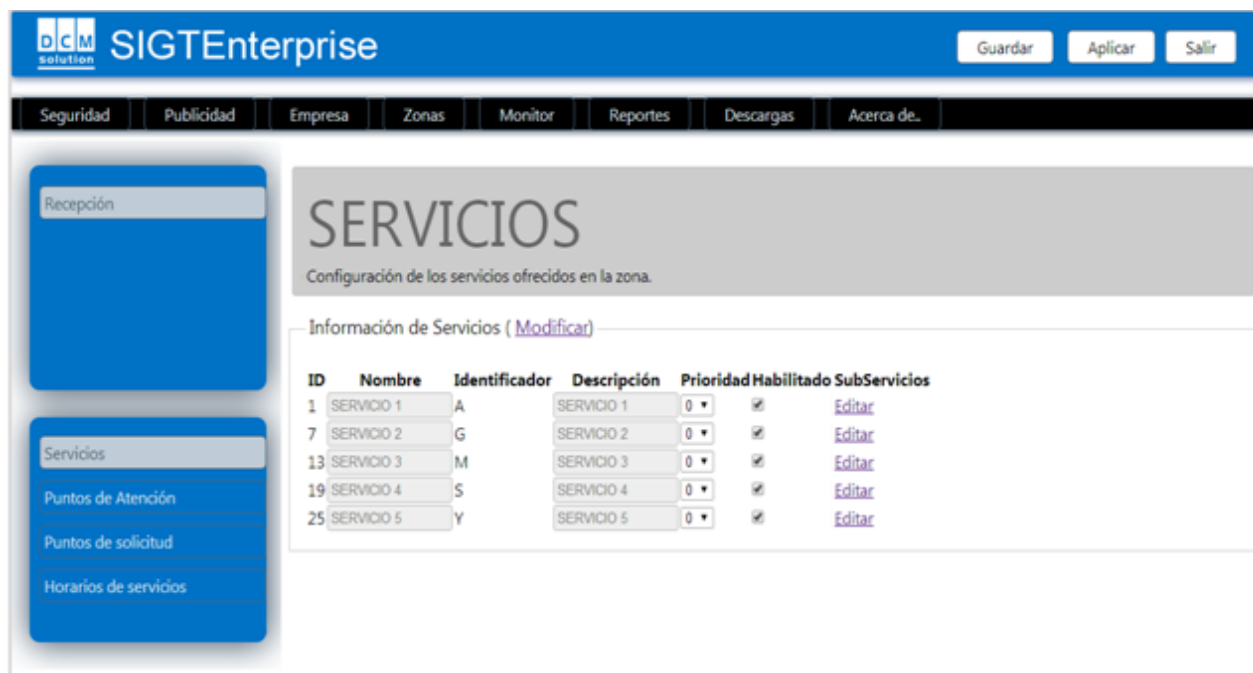
NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera porque al presionar el botón **Aplicar** se realiza una Liquidación.

3.5.1.2. Servicios

El sistema puede manejar hasta 30 “Servicios” organizados en 5 grupos de “Servicios” que pueden agrupar hasta 5 “SubServicios” cada uno.

Para modificar los parámetros de los “Servicios” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Zonas**.
2. Seleccionar el botón **Recepción**
3. Seleccionar el botón **Servicios**



ID	Nombre	Identificador	Descripción	Prioridad	Habilitado	SubServicios
1	SERVICIO 1	A	SERVICIO 1	0	☒	Editar
7	SERVICIO 2	G	SERVICIO 2	0	☒	Editar
13	SERVICIO 3	M	SERVICIO 3	0	☒	Editar
19	SERVICIO 4	S	SERVICIO 4	0	☒	Editar
25	SERVICIO 5	Y	SERVICIO 5	0	☒	Editar

Por cada servicio los parámetros de configuración son:

Nombre	Descripción	Tipo	Valor
ID	Código Identificador del servicio	Numérico	Definido por el sistema
Nombre	Nombre del servicio como se visualizará en la pantalla del Q_Dispenser	Alfanumérico	15 caracteres máximo
Identificador	Letra que identifica al servicio	Alfabético	Definido por el sistema
Descripción	Texto que describe al servicio.	Alfanumérico	20 caracteres máximo
Prioridad	Prioridad de atención respecto a otros servicios	Numérico	0 a 4 máximo
Habilitado	Permite la habilitación del servicio para operar	Casilla de verificación (checkbox)	Tildado No tildado
SubServicios	Editar: Opción que permite configurar a los subservicios	Botón	

Para modificar los datos de los servicios se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar los datos que se desean cambiar.
2. Presionar el botón **Modificar**.
3. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

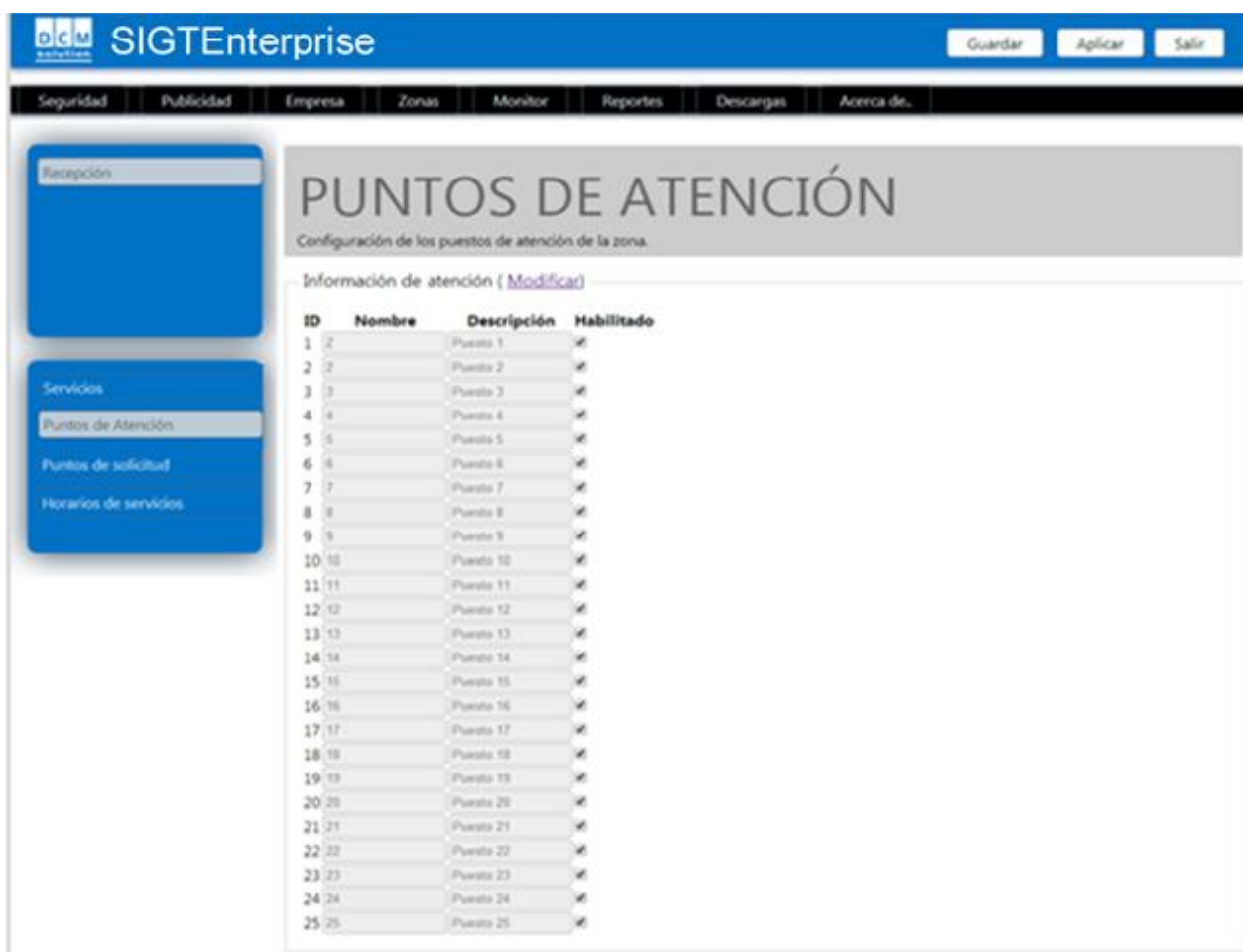
NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera. Esto se debe a que al presionar el botón **Aplicar** el sistema realiza una Liquidación.

3.5.1.3. Puntos de Atención

El sistema puede manejar hasta 25 “Puntos de atención”.

Para modificar los parámetros de los “Puntos de atención” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Zonas**.
2. Seleccionar el botón **Recepción**
3. Seleccionar el botón **Puntos de Atención**



ID	Nombre	Descripción	Habilitado
1	2	Punto 1	☒
2	2	Punto 2	☒
3	3	Punto 3	☒
4	4	Punto 4	☒
5	5	Punto 5	☒
6	6	Punto 6	☒
7	7	Punto 7	☒
8	8	Punto 8	☒
9	9	Punto 9	☒
10	10	Punto 10	☒
11	11	Punto 11	☒
12	12	Punto 12	☒
13	13	Punto 13	☒
14	14	Punto 14	☒
15	15	Punto 15	☒
16	16	Punto 16	☒
17	17	Punto 17	☒
18	18	Punto 18	☒
19	19	Punto 19	☒
20	20	Punto 20	☒
21	21	Punto 21	☒
22	22	Punto 22	☒
23	23	Punto 23	☒
24	24	Punto 24	☒
25	25	Punto 25	☒

Por cada “Punto de atención” los parámetros de configuración son:

Nombre	Descripción	Tipo	Valor
ID	Código Identificador del Punto de atención	Numerico	Definido por el sistema
Nombre	Nombre del Punto de atención como se visualizará en la pantalla informativa 1	Alfanumérico	15 caracteres máximo
Descripción	Texto que describe al Punto de atención	Alfanumérico	20 caracteres máximo
Habilitado	Permite la habilitación del Punto de atención para operar	Casilla de verificación (checkbox)	Tildado No tildado

Para modificar los datos de los “Puntos de atención” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar los datos que se desean cambiar.
2. Presionar el botón **Modificar**.
3. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera. Esto se debe a que al presionar el botón **Aplicar** el sistema realiza una Liquidación.

3.5.1.4. Puntos de Solicitud

El sistema puede manejar hasta 5 “Puntos de Solicitud”.

Para modificar los parámetros de los “Puntos de Solicitud” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Zonas**.
2. Seleccionar el botón **Recepción**
3. Seleccionar el botón **Puntos de Solicitud**



Por cada “Punto de Solicitud” los parámetros de configuración son:

Nombre	Descripción	Tipo	Valor
ID	Código Identificador del Punto de Solicitud	Numérico	Definido por el sistema
Nombre	Texto que describe al Punto de Solicitud	Alfanumérico	5 caracteres máximo
Q-Dispenser (ID Global)	Nombre del Punto de Solicitud como está definido en el Q-Dispenser (ID Global)	Alfanumérico	20 caracteres máximo
Habilitado	Permite la habilitación del Punto de Solicitud para operar	Casilla de verificación (checkbox)	Tildado No tildado

Para modificar los datos de los “Puntos de solicitud” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar los datos que se desean cambiar.
2. Presionar el botón **Modificar**.
3. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

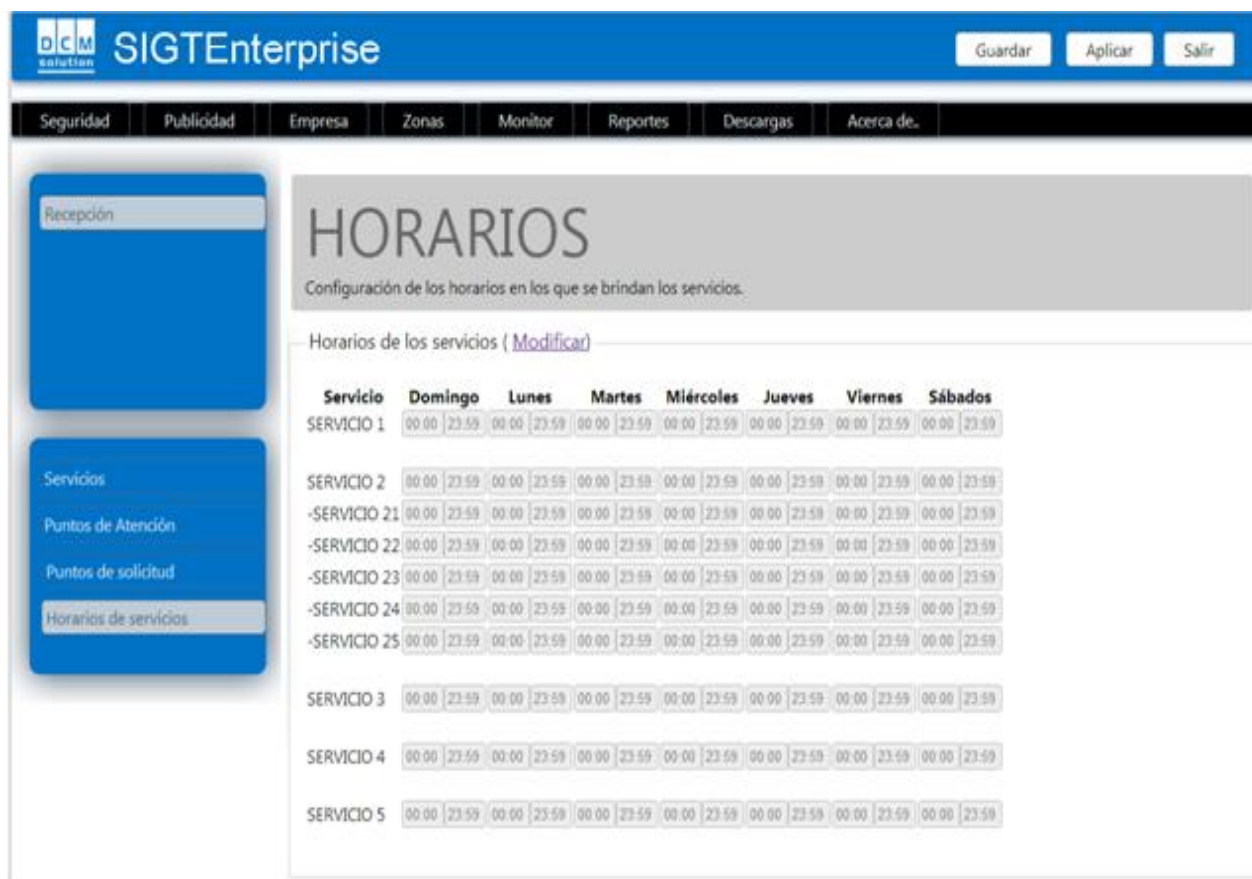
NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera. Esto se debe a que al presionar el botón **Aplicar** el sistema realiza una Liquidación.

3.5.1.5. Horarios de Servicios

Se pueden configurar los horarios de operación de cada Servicio o SubServicio habilitado.

Para modificar los “Horarios de los Servicios” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña **Zonas**.
2. Seleccionar el botón **Recepción**.
3. Seleccionar el botón **Horarios de servicios**.



Para modificar los “Horarios de los Servicios” se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar hora de comienzo y fin de cada servicio por cada día de la semana.
2. Presionar el botón **Modificar**.
3. Presionar el botón **Guardar**.

De esta manera la nueva configuración se hará efectiva al día siguiente.

NOTA: Para el caso que se quiera que la actualización se realice en forma inmediata se deberá presionar el botón **Aplicar**, el cual se habilita presionando el botón **Modificar**, pero se perderán todos los turnos en cola de espera. Esto se debe a que al presionar el botón **Aplicar** el sistema realiza una Liquidación.

3.6 Monitor

Para ver el estado actual de las zonas, seleccionar la pestaña **Monitor**.



3.6.1 Recepción

Seleccionando la zona **Recepción**, se visualizará la siguiente información correspondiente a la zona elegida:



FECHA Y HORA DEL GESTOR :	11/06/2014 11:56:32		
TURNOS EN COLA DE ESPERA:	2		
TURNOS ATENDIDOS:	4		
TURNOS EN ATENCIÓN:	1		
TURNOS CANCELADOS:	1		
OPERADORES:	2		

ESTADO ACTUAL DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN			
PUESTO	OPERADOR	SERVICIO	INICIO
1	JUAN	TODOS	11:50
3	JULIO	SERVICIO 1	11:52

Al seleccionar la zona **Recepción** se desplegará un sub menú, donde se podrá elegir la información actual que se quiera visualizar:

- Turnos en espera.
- Atención por servicios.
- Atención por puesto.
- Atención por hora.

3.7 Reportes

En ésta pestaña se podrán realizar reportes de acuerdo a la fecha que se desee de la zona Recepción.



Para generar un reporte realizar los siguientes pasos:

1. Seleccionar la zona Recepción.
2. Seleccionar el día. En caso de querer realizar un reporte por mes o por año, elegir la opción ninguno.
3. Seleccionar el mes. En caso de querer realizar un reporte por año, elegir la opción ninguno.
4. Seleccionar el año.
5. Hacer clic en **Aceptar**.
6. Hacer clic en **Turnos Atendidos** para visualizar el reporte generado.

NOTA: Para poder generar un reporte es necesario que el sistema haya realizado al menos una **Liquidación**.



3.8 Liquidación

3.8.1 Introducción

Denominamos **Liquidación** al un proceso automático que tiene la finalidad de preparar al sistema para comenzar una nueva jornada de trabajo y procesar la información para realizar estadísticas.

Este proceso realiza las siguientes operaciones:

1. Actualiza los parámetros de configuración.
2. Borra todos los turnos que están en cola, en lista de espera y en atención.
3. Pone en cero a los contadores de turnos.
4. Genera un archivo con datos estadísticos utilizado para la generación de reportes.

3.8.2 Calendario

El sistema automáticamente realiza una liquidación diaria a las 00:00 Hs.

Si se desea realizar un liquidación manual, se deberá presionar el botón **Aplicar** el cual se habilita presionando el botón **Modificar** desde cualquier pantalla de configuración.

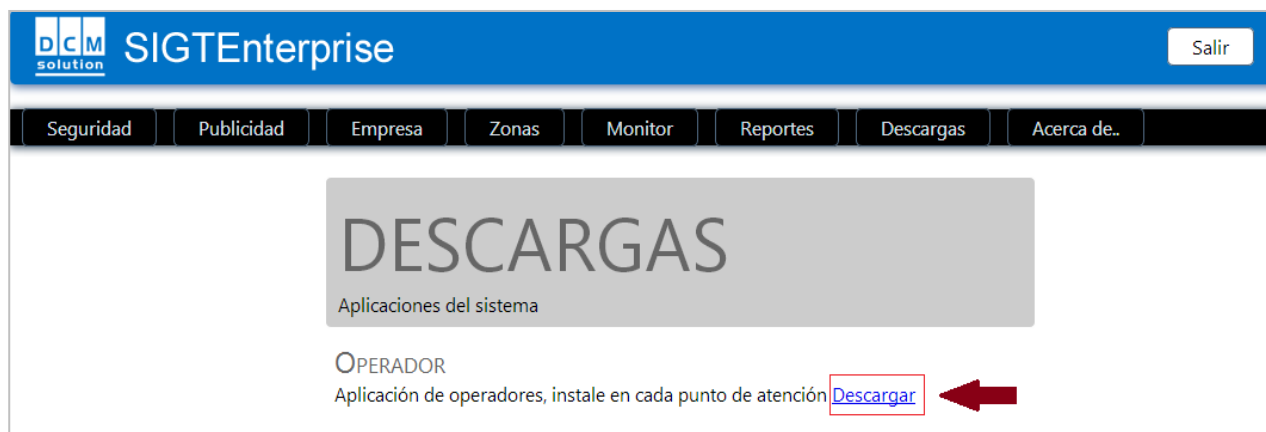
3.9 Descargas

En ésta pestaña se podrán descargar las aplicaciones del sistema.

3.9.1 Operador

Para descargar la aplicación de operadores, realizar los siguientes pasos:

1. Hacer clic en **Descargar** debajo del título **Operador** para descargar la aplicación.



2. Seleccionar la ubicación donde se guardará el instalador **SIGT Operador** y luego hacer clic en **Guardar**.

NOTA: Instalar la aplicación **SIGT Operador** en cada punto de atención.

3.10 Acerca de

Para visualizar la información del sistema seleccionar la pestaña **Acerca de..**



En esta sección se podrá ver la siguiente información:

- Versión.
- Producto.
- Licencia.

3.11 Salir del sistema

Para salir del sistema se deberá presionar el botón **Salir** ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



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

www.dcm.com.ar