

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	¡Error! Marcador no definido.
6.2	Operación con transferencia automática.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3	Operación con transferencia selectiva	¡Error! Marcador no definido.

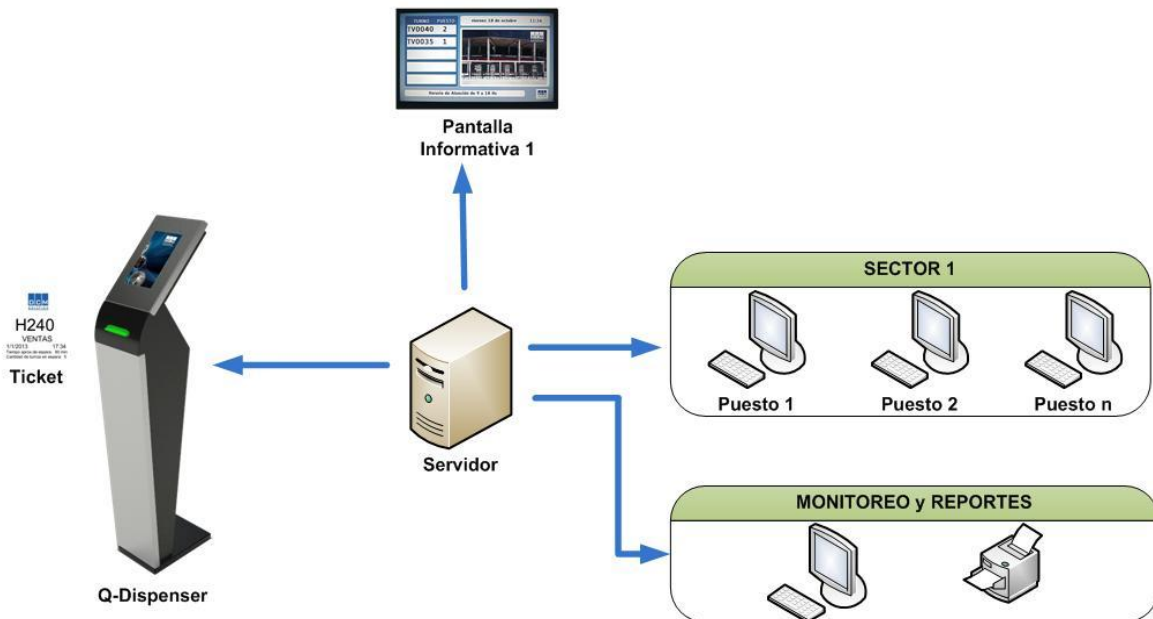
1. Glosario

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	Perona 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. 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.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'SERVICIOS' configuration page. The page has a navigation bar with links: Seguridad, Empresa, Zonas, Estado Actual, Guardar cambios, and Acerca de.. The main content area is titled 'SERVICIOS' and includes a sub-header 'Configure todos los servicios que se brindaran en la zona de atención'. Below this is a table of service information.

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

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

www.dcm.com.ar