



| | |
|---------------------|---|
| Título | Manual de Uso y Configuración Sistema Debmedia. |
| Versión | |
| Fecha | |
| Departamento | Soporte |

| | |
|--------------------------------------|----------|
| 1. Descripción del sistema | 4 |
| 2. Perfil de Jefe de compañía | 4 |
| 2.1. Panel de compañía. | 5 |
| 2.1.1. Usuarios | 5 |
| 2.1.2. Sucursales | 6 |
| 2.1.3. Perfiles. | 8 |
| 2.1.4. Tickets. | 10 |
| 2.1.5. Trámites Base. | 13 |
| 2.1.6. Grupo de Trámites Bases. | 17 |
| 2.1.7. Salas de Espera Base. | 19 |
| 2.1.8. Monitoreo de compañía | 20 |
| 2.1.9. Regiones | 22 |
| 2.10. Notificaciones | 24 |
| 2.2. Panel de sucursal | 25 |
| 2.2.1. Usuarios. | 26 |
| 2.2.2. Puestos. | 27 |
| 2.2.3. Trámites. | 28 |
| 2.2.5. Salas de espera. | 32 |
| 2.2.6. Multimédias. | 32 |
| 2.2.7. Pantallas. | 34 |
| 2.2.8. Kioscos. | 35 |
| 2.2.9. Perfiles de puesto. | 41 |
| 2.2.10. Sub Trámites. | 44 |
| 2.3. Avanzada. | 45 |
| 2.3.1. Tareas | 45 |
| 2.3.2. Configuraciones. | 47 |
| 2.3.3. Configuraciones de compañía. | 51 |
| 2.4. CRM. | 57 |
| 2.4.1. Clientes. | 57 |
| 2.4.2. Tipo de clientes. | 58 |
| 2.5. Monitoreo. | 62 |
| 2.5.1. Monitoreo sucursal. | 62 |
| 2.5.2. Monitoreo de kioscos. | 65 |
| 2.5.3. Monitoreo salas de espera. | 66 |
| 2.5.4. Monitoreo de turnos | 67 |
| 2.6. Analítica y datos. | 68 |
| 2.6.1. Auditoría. | 69 |
| 2.6.2. Reportes. | 69 |
| 2.6.3. Estadísticas. | 72 |
| 2.6.4. Movimientos. | 78 |

| | |
|--|-----------|
| 2.6.5. Estadísticas de Compañía. | 80 |
| 2.6.6. Comparación de estadísticas | 82 |
| 3. Perfil de Puesto de atención | 84 |
| 3.1. Configuración del Box. | 85 |
| 3.2. Acciones. | 85 |
| 3.3. Información de la llamada actual | 89 |
| 3.4. Datos trámites | 90 |
| 4. Perfil de recepción | 91 |

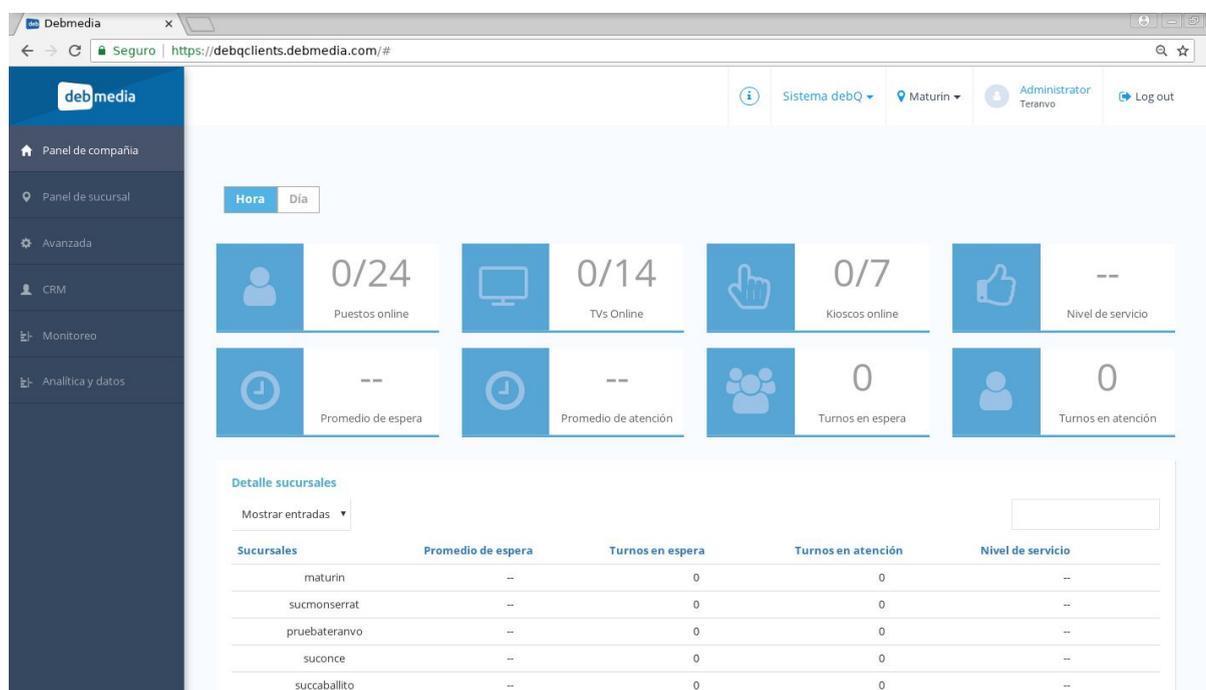
1. Descripción del sistema

La aplicación debQ es un sistema de gestión de filas que permite organizar centros destinados a la atención de clientes.

A continuación, se procederá a explicar la configuración del sistema para adecuarlo a las diferentes necesidades de cualquier establecimiento asistido por el mismo y sus subsiguientes sucursales.

2. Perfil de Jefe de compañía

El personal que se encuentre habilitado como administrador de compañía, una vez se ha logueado correctamente, visualizará una pantalla como la mostrada a continuación:



En el panel superior derecho, se observa una barra que facilita la navegación entre las diversas modalidades de sistemas y sucursales de la compañía activa, esto gracias a la presencia de dos menús desplegables situados junto al nombre del usuario y el botón de log out.

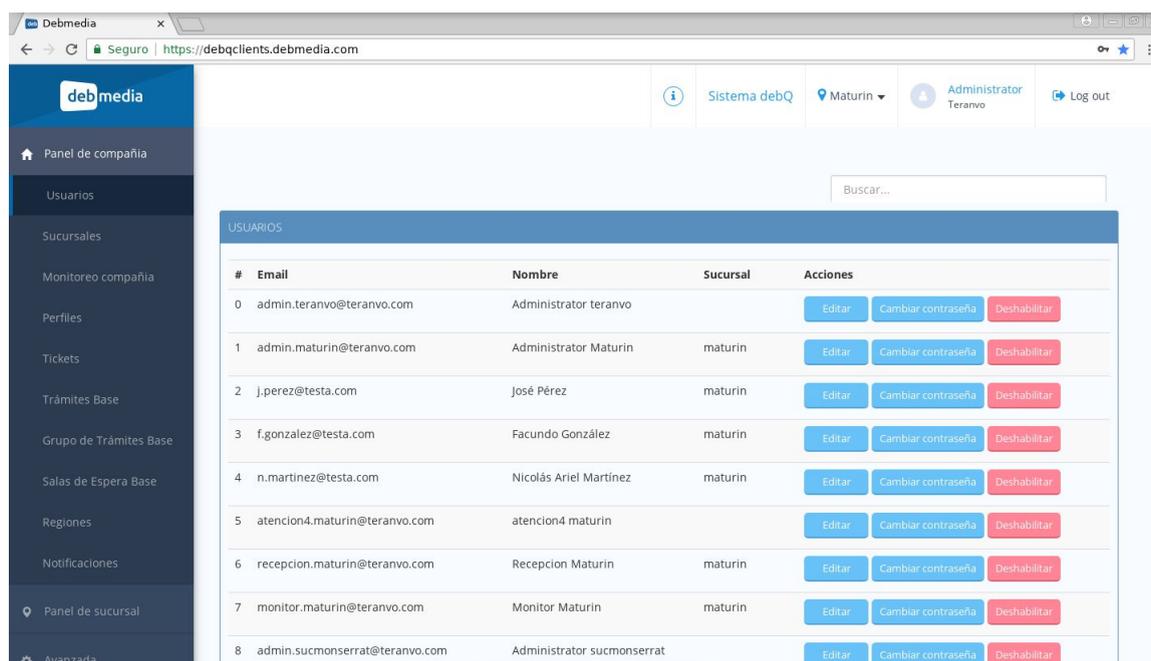
En el panel izquierdo encontraremos una barra que facilita la ejecución de las acciones de gestión del sistema, esto a través de las pestañas: Panel de compañía, Panel de sucursal, Avanzada, CRM, Monitoreo y Analítica y datos.

2.1. Panel de compañía.

Contiene las siguientes opciones: Usuarios, Sucursales, Monitoreo compañía, Perfiles, Tickets, Trámites Base, Grupo de Trámites Base, Salas de Espera Base, Regiones y Notificaciones.

2.1.1. Usuarios

Muestra una lista de usuarios que han sido registrados en el sistema, tal como se observa en la siguiente pantalla de ejemplo:



| # | Email | Nombre | Sucursal | Acciones |
|---|--------------------------------|----------------------------|----------|--|
| 0 | admin.teranvo@teranvo.com | Administrator teranvo | | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 1 | admin.maturin@teranvo.com | Administrator Maturin | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 2 | j.perez@testa.com | José Pérez | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 3 | f.gonzalez@testa.com | Facundo González | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 4 | n.martinez@testa.com | Nicolás Ariel Martínez | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 5 | atencion4.maturin@teranvo.com | atencion4 maturin | | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 6 | repcion.maturin@teranvo.com | Recepcion Maturin | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 7 | monitor.maturin@teranvo.com | Monitor Maturin | maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 8 | admin.sucmonserrat@teranvo.com | Administrator sucmonserrat | | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |

La información asociada a cada usuario y su estatus dentro del sistema, es posible que sea modificada a través de la ejecución de tres acciones: “Editar”, “Cambiar contraseña” y “Deshabilitar”.

Al hacer click en la acción de “Editar”, se despliega un cuadro como el siguiente:

Edición de usuario

| | | | |
|-------------------|---|-----------------------------|---|
| Nombre | <input type="text" value="José"/> | Apellido | <input type="text" value="Pérez"/> |
| Email | <input type="text" value="j.perez@testa.com"/> | Sucursal por defecto | <input type="text" value="maturin"/> |
| Sucursales | <input type="text" value="maturin"/> | Puestos | <input type="text" value="Puesto de atención"/> |
| Perfiles | <input type="text" value="Puesto de atención"/> | | |

El mismo, permitirá modificar toda la información pertinente sobre la persona ligada a la cuenta de usuario. Dicha información corresponde a: Nombre, Apellido, Email, Sucursal por defecto, Sucursales para las cuales tiene acceso dicho usuario, y los puestos físicos (o Boxes) que puede ocupar en las sucursales definidas. También es aquí donde podrá definirse el perfil que el usuario ocupa dentro del sistema.

Al seleccionar la opción de “Cambiar contraseña” se muestra en pantalla un cuadro como el siguiente:

Cambiar contraseña local

| | |
|---------------------------|---|
| Contraseña | <input type="text" value="Contraseña"/> |
| Repetir contraseña | <input type="text" value="Repetir contraseña"/> |

En él, es posible modificar la contraseña de logueo asignada a cada usuario.

Por último, la opción “Deshabilitar” se encarga de bloquear usuarios registrados dentro del sistema.

2.1.2. Sucursales

En esta sección se muestra una lista de todas las sucursales creadas para una compañía.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://debqclients.debmedia.com>. The page displays a sidebar menu on the left with options like 'Panel de compañía', 'Usuarios', 'Sucursales', 'Monitoreo compañía', 'Perfiles', 'Tickets', 'Trámites Base', 'Grupo de Trámites Base', 'Salas de Espera Base', 'Regiones', 'Notificaciones', 'Panel de sucursal', and 'Avanzada'. The main content area shows a table titled 'SUCURSALES' with the following data:

| Nombre | Región | Acciones |
|---------------|--------|------------------------|
| maturin | | Editar |
| sucmonserrat | | Editar |
| pruebateranvo | | Editar |
| suconce | | Editar |
| succaballito | | Editar |

La información de cada sucursal puede ser modificada mediante la opción “Editar”, la cual muestra en pantalla lo siguiente:

The screenshot shows a form titled 'Edición de sucursal' with the following fields:

- Ip de servidor de contingencia:**
- Grupo de ActiveDirectory que identifica la sucursal:**
- Label:**
- Región:**

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Guardar' (blue) and 'Cancelar' (white).

Aquí se puede asignar un grupo de Active Directory.

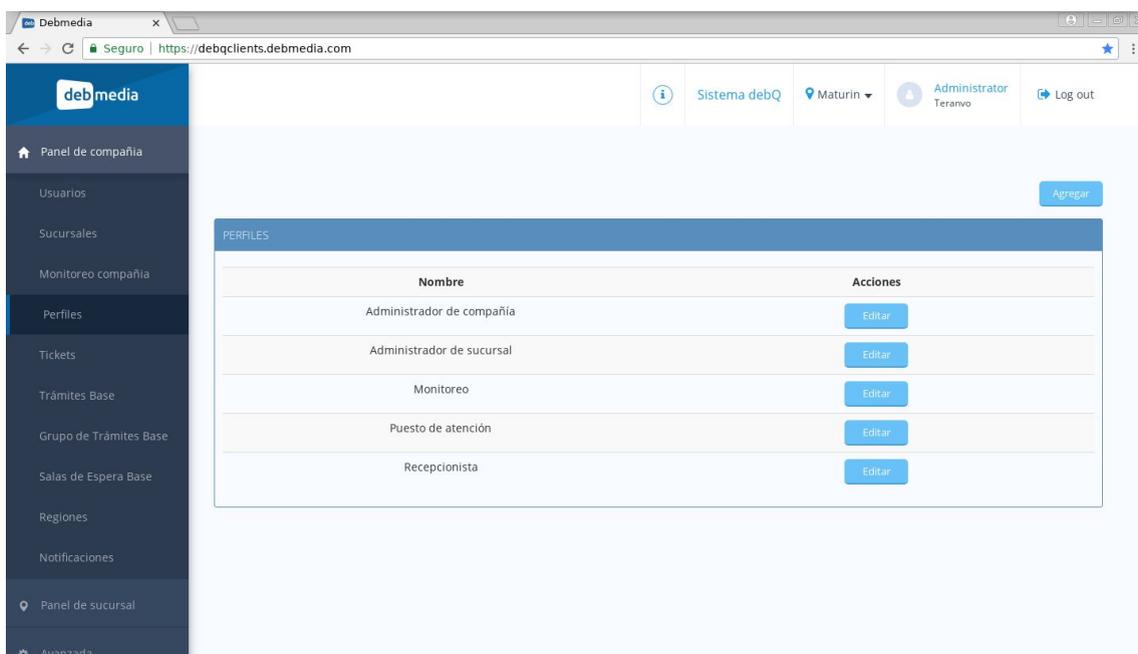
El sistema debQ facilita accesos de identificación a través de la integración por Active Directory. Dicha opción se encuentra habilitada tanto para usuarios como para sucursales, lo que permite que en grandes organizaciones, el logeo de usuarios se relegue a este tipo de sistemas.

En el campo Label, es posible asignar una etiqueta que funciona como nombre para una sucursal, el mismo es el que será mostrado a todos los usuarios que hacen uso del sistema debQ.

En el campo Región se puede seleccionar la región a la que pertenece la sucursal, para eso debe haberse creado previamente en la vista de “Regiones” del Panel de compañía.

2.1.3. Perfiles.

Esta sección muestra una lista de los perfiles de usuario creados para el sistema, tal como se ve en la siguiente pantalla:



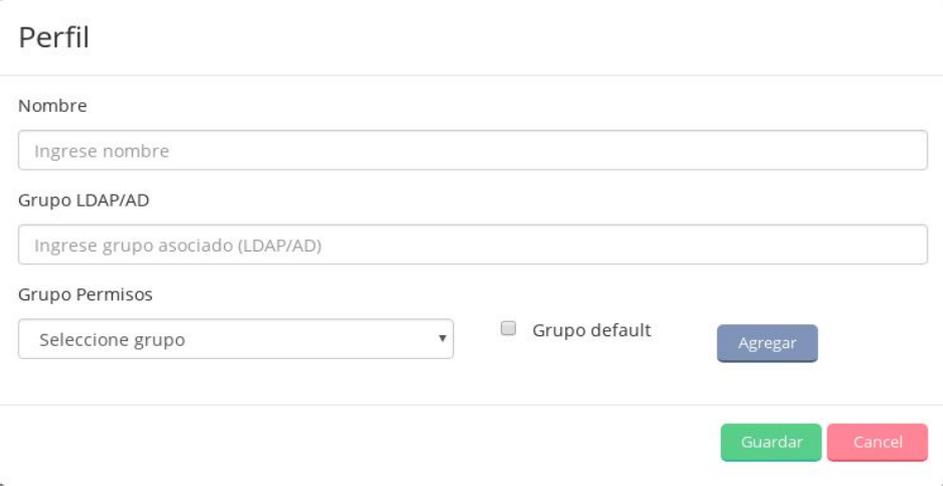
El sistema debQ presenta una serie de perfiles default entre los que se encuentran:

- **Administrador de compañía:** El perfil con mayor jerarquía asignado a un usuario. Los administradores de compañía tendrán acceso a todas las pestañas disponibles para gestionar una empresa y/o cualquier sucursal de la misma (“Panel de compañía” y “Panel de sucursal”). De igual forma, podrá

visualizar diversas herramientas de configuración y apoyo que le permitan supervisar de manera rápida y eficaz el estado del negocio y los servicios que presta (“Avanzada”, “CRM”, “Monitoreo”, “Analítica y datos”). Frecuentemente, este perfil es asignado a jefes de compañía y gerentes generales.

- **Administrador de sucursal:** Este perfil brinda acceso a las pestañas designadas para asistir a la gestión de una sucursal (“Panel de sucursal”). También contará con la visualización de pestañas que contribuyan a la supervisión y gestión de la misma (“Avanzada”, “CRM”, “Monitoreo”, “Analítica y datos”). Normalmente, este perfil es asignado a jefes de sucursales y supervisores comerciales.
- **Monitoreo:** Brinda acceso a las pestañas de apoyo para la supervisión del estado de compañía y la sucursal en que se encuentra. Este perfil suele asignarse a supervisores de gran jerarquía en el ambiente de uso del sistema.
- **Puesto de atención:** Este perfil es asignado a usuarios ubicados en los diferentes escritorios o boxes de una sucursal. Su principal función será la de brindar atención personalizada a los clientes y registrar los trámites realizados por los mismos.
- **Recepcionista:** Este perfil se asigna a determinados usuarios ubicados en puestos de atención y brindando herramientas para que los mismos puedan ocupar el lugar de un tótem o kiosco en determinados casos.

Para crear un nuevo tipo de perfil, se debe hacer click en la acción “Agregar”, la cual desplegará un cuadro como este:



Perfil

Nombre

Grupo LDAP/AD

Grupo Permisos

 Grupo default

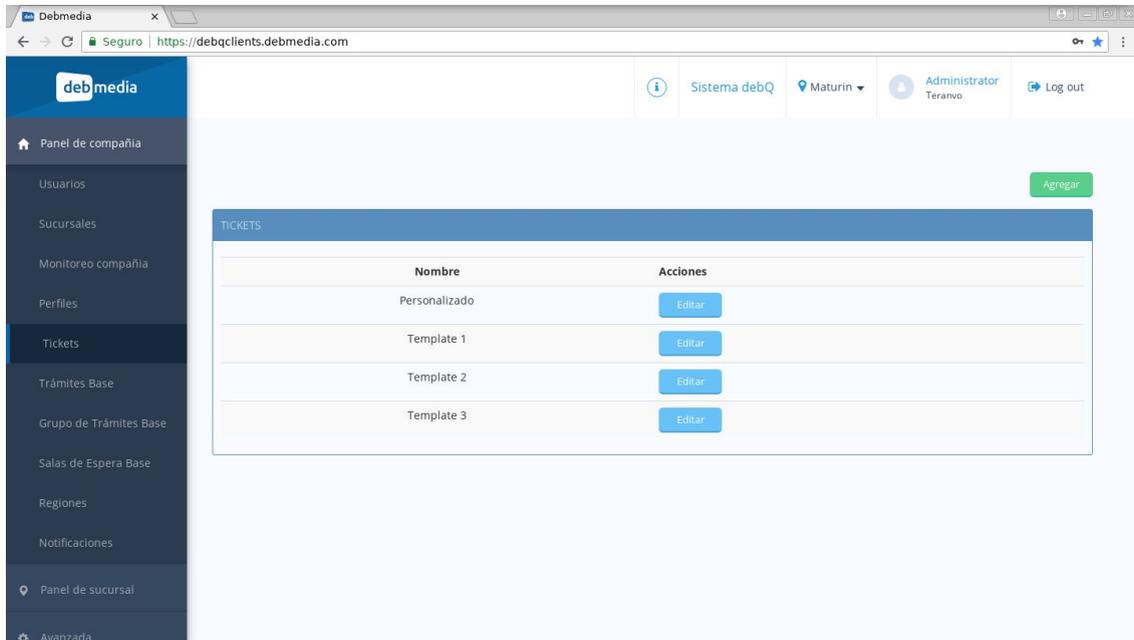
En él, se debe colocar un nombre que identifique al nuevo perfil. Será posible agregar perfiles asociándose también a un grupo de Active Directory y seleccionar los grupos u opciones del sistema habilitadas para el perfil creado.

Los permisos corresponden a vistas dentro de la plataforma.

La opción de cambiar el grupo LDAP/AD se presenta al seleccionar la opción de “Editar”. Lo que indica que el perfil podrá moverse de forma dinámica a otros grupos de Active Directory.

2.1.4. Tickets.

Esta pantalla muestra una lista de los diferentes ticket configurados en el sistema:



Un ticket corresponde a un documento con información de un determinado turno y normalmente puede ser obtenido fácilmente en los kioscos o tótems de una sucursal.

Para agregar uno nuevo, basta con hacer click en “Agregar” y asignar un nombre.

La información y estética dentro de ese ticket puede ser customizada con la opción de “Editar”.

Editar ticket Personalizado

Propiedades

Template Añadir elemento

Texto

Elementos del template

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Separador (___) | <input type="checkbox"/> |
| Logo | <input type="checkbox"/> |
| Separador (___) | <input type="checkbox"/> |
| Turno A1 | <input type="checkbox"/> |
| Trámite (Sala de espera) | <input type="checkbox"/> |

Elemento seleccionado

Fuente

Arial

Tamaño **Interlineado**

Sucursales

maturin, sucmonserrat, pruebateranvo,

Vista Previa

Nombre del template

Personalizado



La edición de un ticket considera agregarle diversos elementos. El sistema debQ ofrece los siguientes:

- **Nombre del sistema:** Es un elemento por defecto en el ticket. Anexa un texto que especifica el uso del “Sistema debQ” y su web de contacto.
- **Texto:** Añade al ticket una línea de texto con información relevante o destacable para la empresa. Una sección en el área inferior se habilita para especificar dicho texto. Usualmente puede tratarse de su dirección, número de teléfono o página web.
- **Separador (----):** Añade al ticket un separador corto para distinguir sus elementos.
- **Separador (___):** Añade al ticket un separador largo para distinguir sus elementos.
- **Turno A1:** Añade al ticket el código al cual corresponde un turno.
- **A 01:** Añade al ticket el código al cual corresponde un turno.
- **Trámite:** Añade al ticket el nombre del trámite a realizar por el cliente.
- **Sala de espera:** Añade al ticket la Sala de espera a la que el cliente debe dirigirse para esperar su llamado.

- **Trámite (Sala de espera):** Añade al ticket el nombre del trámite a tratar junto a la sala de espera específica para él.
- **Personas en espera 3:** Añade al ticket el número de personas que hay en espera de ser atendidos, previos a su turno.
- **3 personas en espera:** Añade al ticket el número de personas que hay en espera de ser atendidos, previos a su turno.
- **Tiempo promedio de espera 10 min:** Añade al ticket el tiempo de espera promedio para que su turno sea atendido.
- **10 min de espera promedio:** Añade al ticket el tiempo de espera promedio para que su turno sea atendido.
- **Espera estimada 0 a 20 min:** Añade al ticket un rango de tiempo de espera promedio para que el turno sea atendido.
- **Logo:** Añade al ticket un logo. Una sección en el área inferior se habilita como un menú desplegable donde el usuario podrá escoger la imagen de su preferencia entre los elementos multimedia cargados al sistema. Usualmente se usa el logo de la compañía.
- **Fecha y hora:** Añade al ticket la fecha y la hora en que es solicitado.
- **Fecha:** Añade al ticket la fecha en que es solicitado.
- **Hora:** Añade al ticket la hora en que es solicitado.
- **Texto de trámite:** Añade al ticket una línea de texto con aclaraciones y/o requisitos para concretar ciertos trámites, por ejemplo su horario asignado.
- **Campos adicionales de turno:** Añade al ticket mayor información sobre un el turno que registra.
- **Código de seguimiento de turno:** Añade al ticket un código que identifica su turno dentro de todo el sistema.
- **Número Secuencial por Sala de Espera:** Añade al ticket el número de tickets creados con anterioridad a él, para una sala de espera.
- **Campos adicionales del cliente:** Añade al ticket mayor información sobre un cliente que se encuentre almacenada en el sistema.
- **Nombre completo del cliente:** Añade al ticket el nombre completo que identifica al cliente en el sistema.
- **Nombre del cliente:** Añade al ticket el nombre que identifica al cliente en el sistema.
- **Apellido del cliente:** Añade al ticket el apellido que identifica al cliente en el sistema.
- **Razón social del cliente:** Añade al ticket el nombre por el cual se reconoce al cliente, cuando este comprende una sociedad o empresa.
- **DNI del cliente:** Añade al ticket el número de DNI que identifica al cliente en el sistema.
- **CUIT del cliente:** Añade al ticket el número de CUIT que identifica al cliente en el sistema.

- **Teléfono del cliente:** Añade al ticket el número de teléfono registrado por el cliente para su contacto.
- **Email del cliente:** Añade al ticket el correo electrónico registrado por el cliente para su contacto.

En el área inferior, es posible definir un tipo de fuente para el ticket, junto al tamaño de la misma, el interlineado, efecto de negrita y orientación del texto.

De igual forma, las sucursales para las cuales estará habilitada la impresión de dicho ticket, serán seleccionadas en el cuadro de edición.

2.1.5. Trámites Base.

El sistema debQ permite gestionar diferentes trámites. Cada uno de ellos, se puede visualizar en esta sección de la siguiente manera:

| # | Nombre | Salas de espera base | Prioridad | Acciones |
|----|---------------------------------|-------------------------------|-----------|---|
| 0 | Préstamo personal | Sector Atención Personalizada | 0 | Editar Deshabilitar |
| 1 | Retiro de chequeras / Clave CIU | Sector Atención Personalizada | 1 | Editar Deshabilitar |
| 2 | Cuentas Corrientes | Sector Atención Personalizada | 2 | Editar Deshabilitar |
| 3 | Caja de Ahorros | Sector Atención Personalizada | 3 | Editar Deshabilitar |
| 4 | Préstamo Hipotecario | Sector Atención Personalizada | 4 | Editar Deshabilitar |
| 5 | Tarjetas de Crédito | Sector Atención Personalizada | 5 | Editar Deshabilitar |
| 6 | Desconocimiento de consumo | Sector Atención Personalizada | 6 | Editar Deshabilitar |
| 7 | Inversiones | Sector Atención Personalizada | 7 | Editar Deshabilitar |
| 8 | Alquilar se puede | Sector Atención Personalizada | 8 | Editar Deshabilitar |
| 9 | Seguros | Sector Atención Personalizada | 9 | Editar Deshabilitar |
| 10 | Comercio Exterior | Sector Atención Personalizada | 10 | Editar Deshabilitar |

Para crear uno nuevo basta con seleccionar la opción de “Crear nuevo trámite” y se añadirá uno automáticamente a la lista con un nombre por defecto.

Al “Editar” un trámite, se redirige al usuario a una pantalla como esta:

The screenshot shows the debmedia web application interface. The browser address bar displays <https://sales.debmedia.com:9011>. The interface is divided into three main sections:

- PROPIEDADES (Properties):**
 - Nombre:** Seguros
 - ID:** 202
 - Sala de espera base default:** Sector atención persoi
 - Máximo de turnos por día:** Vacío deshabilita la proy
 - Balancear salas de espera
 - Encolar desde API externa
 - Descripción de trámite:** Encolable
- ALERTAS (Alerts):**
 - Tiempo de espera:** 10;15 minutos
 - Tiempo de atención:** 10;20 minutos
 - Tiempo total:** 20;40 minutos
 - Clientes en espera:** 5;10
- SUCURSALES (Branches):**

| Sucursal | Trámite | Acciones |
|--------------|---------|----------|
| caracas | Seguros | [+] |
| edge | Seguros | [+] |
| maturin | Seguros | [+] |
| nuevo | Seguros | [+] |
| sucmonserrat | Seguros | [+] |

En la misma se podrá: definir un nombre para el trámite, asignarlo a una sala de espera, determinar un número máximo de cupos por día para ejecutar dicho trámite, definir si se desea balancear las salas de espera que lo contengan o si el mismo es encolable. Cuando un trámite es “Encolable” se genera una fila de los mismos con un respectivo número de ticket, los mismos pueden ser llamados y atendidos por un puesto de atención.

Por su parte, un trámite “No encolable” puede ser solicitado en el kiosko e imprimir o no un ticket (según convenga). Los trámites no encolables no crean filas de turnos. El sistema debQ no tomará en cuenta el tiempo de espera y de atención de este tipo de trámite. Sin embargo, su ingreso quedará grabado en la sección de Movimientos de la siguiente manera:

| MOVIMIENTOS | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-------|----------|----------------------|---------------|---------------------|
| Filtros | ID | Turno | Sucursal | Acción | Trámite | Nombre en el puesto |
| Turno <input type="text"/> | 1 | E1 | caba | INGRESO | TrámiteNormal | - |
| | 2 | E2 | caba | INGRESO | TrámiteNormal | - |
| Sucursal caba ▼ | 3 | E3 | caba | INGRESO | TrámiteNormal | - |
| Acción <input type="text"/> | 1000000004 | +0 | caba | INGRESO NO ENCOLABLE | c/ticket | - |
| | 1000000005 | +0 | caba | INGRESO NO ENCOLABLE | s/ticket | - |
| Trámite <input type="text"/> | 1000000006 | +0 | caba | INGRESO NO ENCOLABLE | s/ticket | - |
| | 1000000007 | +0 | caba | INGRESO NO ENCOLABLE | s/ticket | - |

Como se muestra en la imagen los turnos “no encolables” se generan con un ID diferente al contemplado para turnos encolables, en la acción se describe como “Ingreso no encolable” y la numeración que toma el trámite es distinta (no se imprime numeración en el ticket).

El sector derecho superior se pueden definir alertas que tendrán en cuenta los puestos de atención que buscan mantener los estándares y cumplir los objetivos de la compañía. Se puede observar que presenta las secciones: Tiempo de espera, Tiempo de atención, Tiempo total, Clientes es espera. En cada una de ellas se visualizan dos valores separados por un punto y coma.

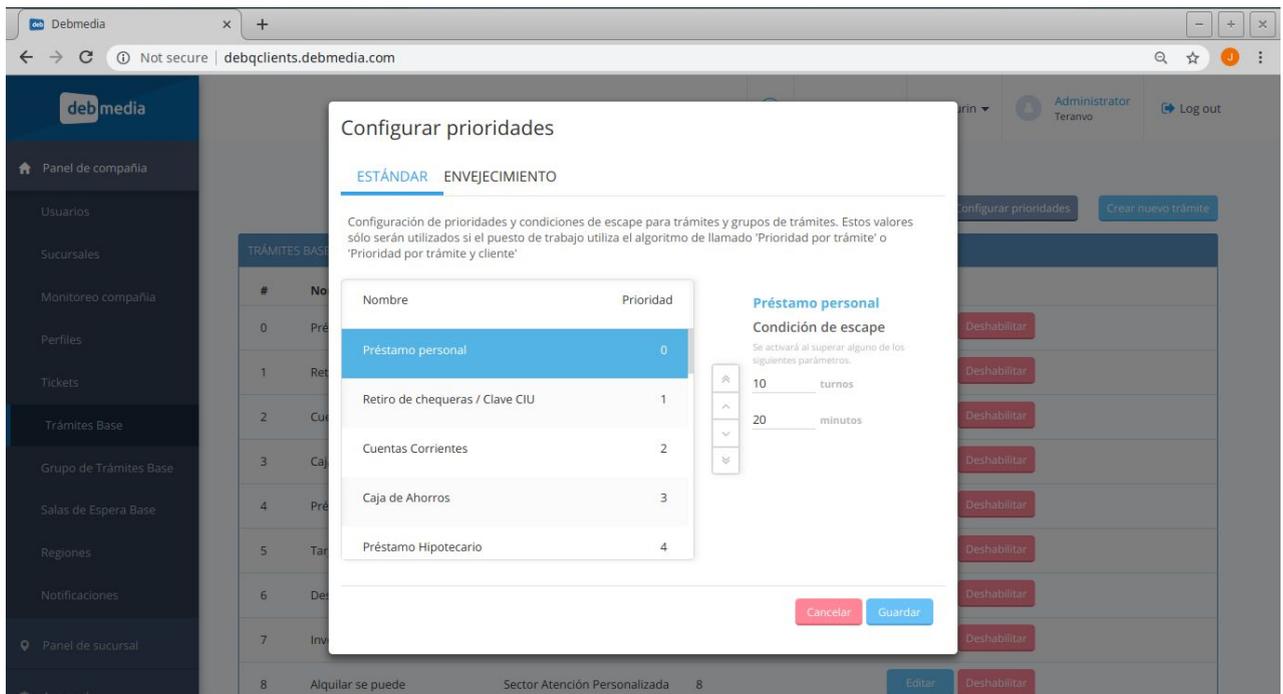
Existe la opción de activar al trámite para “Encolar desde API externa” con lo cual pueden encolar trámites a través de un servicio externo. Esta funcionalidad requiere la configuración de un servicio adicional, para más detalles consulte con su asesor de Debmedia.

Tomando de ejemplo (5;10) minutos. Se considera al cinco (5) como una advertencia y al diez (10) como un máximo. Un tiempo superior a cinco minutos, coloca al punto de atención en la luz amarilla de un semáforo y un tiempo superior a 10 minutos lo focaliza con luz roja.

Finalmente, en el sector inferior de la edición, se visualizan las sucursales que ejecutan dicho trámite.

El botón de “Deshabilitar” permite bloquear un trámite registrado en el sistema.

El botón de “Configurar prioridades” despliega un cuadro como este:

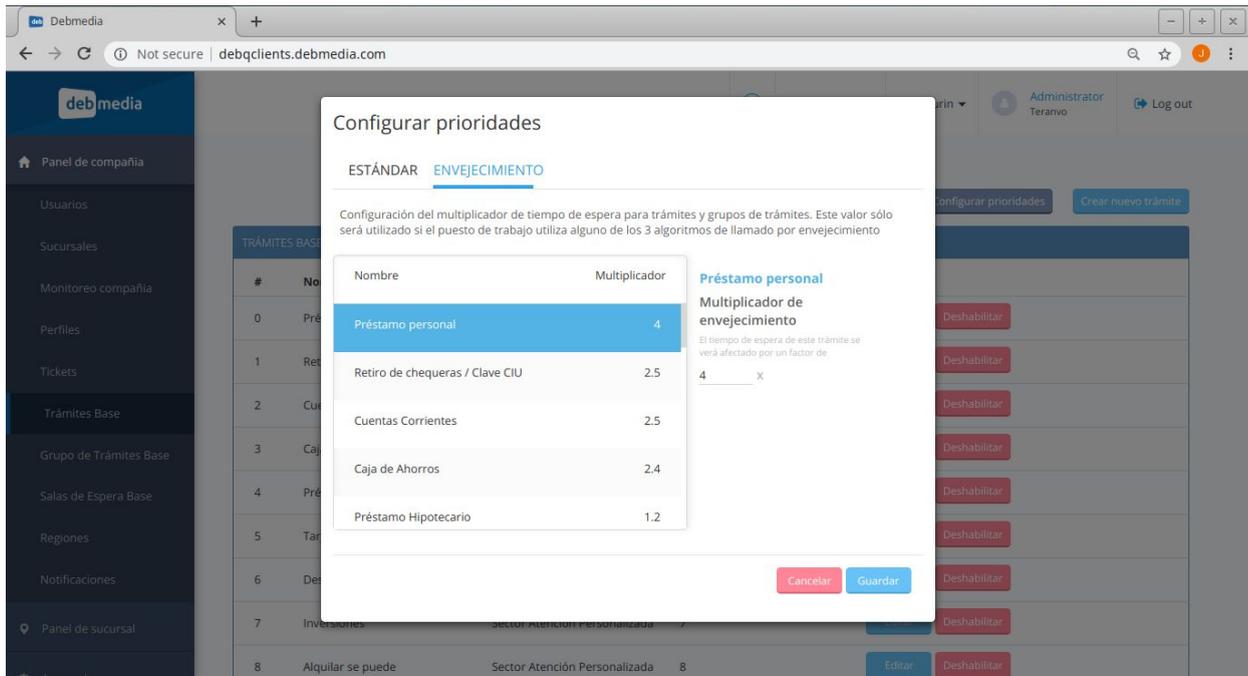


Básicamente, se manejan dos algoritmos de priorización dentro del sistema.

El primero es llamado “Estándar” y se encarga de dar atención a los trámites en orden prioritario. Además, se permite añadir ciertas condiciones de escape para facilitar la dinámica de las salas. Las condiciones de escape se especifican por cantidad de turnos y tiempo en espera.

El segundo algoritmo es llamado “Envejecimiento” y permite prestar atención de trámites utilizando un multiplicador de tiempo de espera, el cual, al incrementarse, reduce proporcionalmente el tiempo de espera de los clientes.

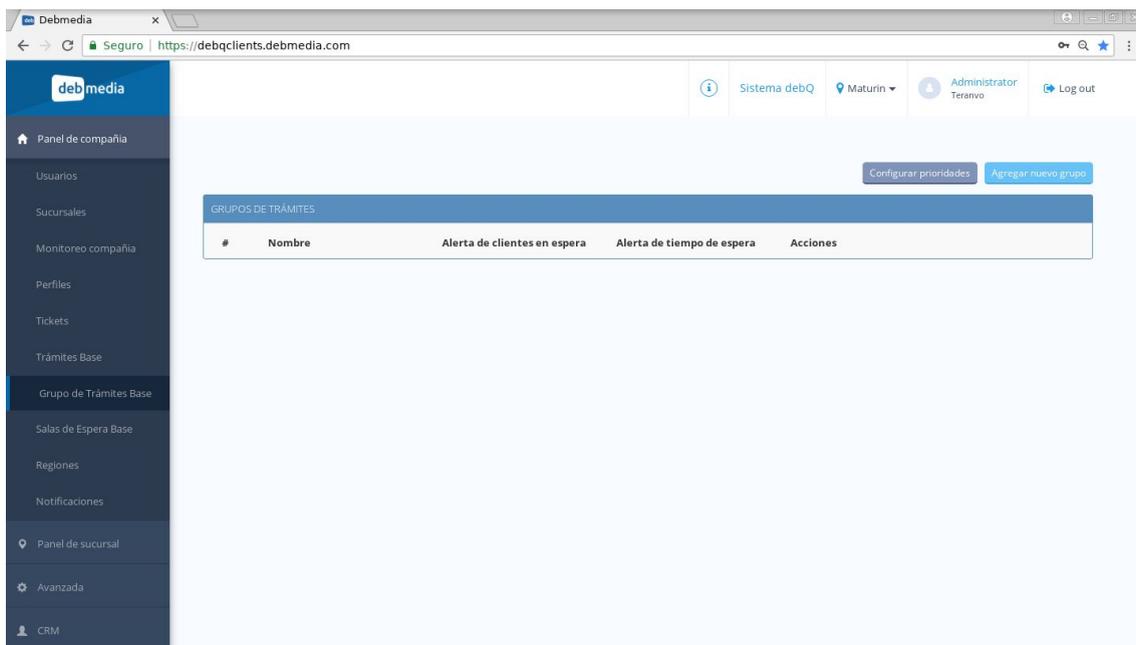
Cabe señalar que el algoritmo de “Envejecimiento” toma en cuenta las condiciones de escape especificadas para el algoritmo “Estándar”.



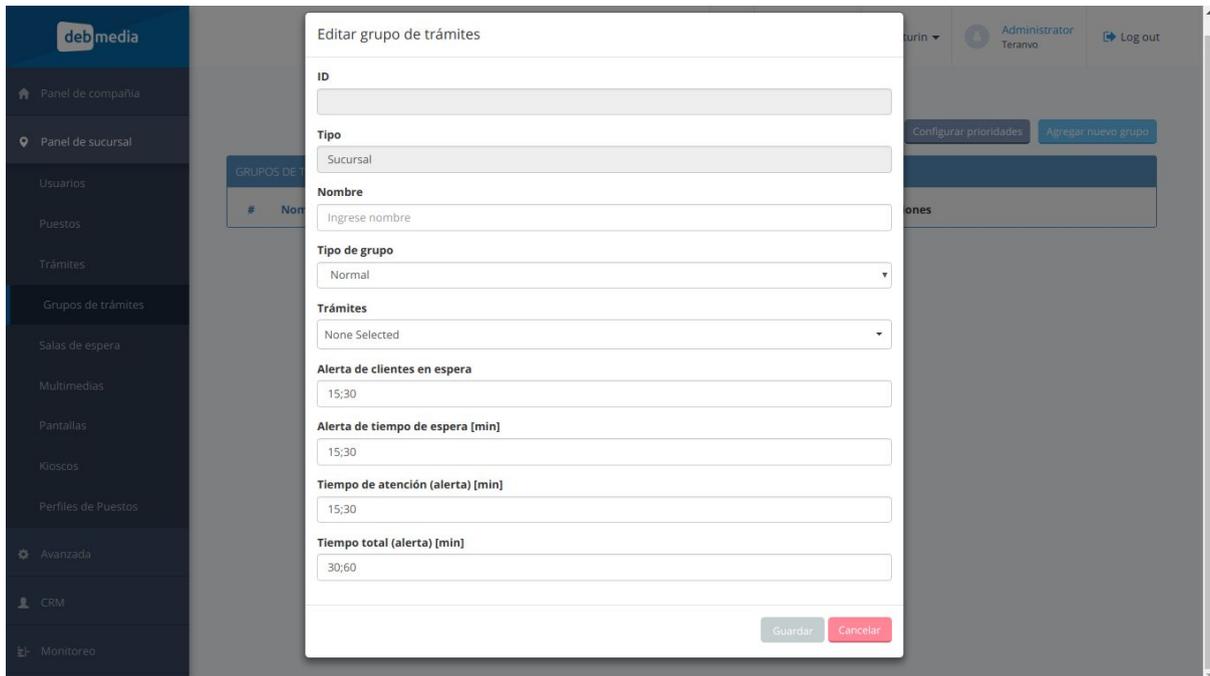
Es recomendable, a la hora de determinar la priorización de trámites, inclinarse por el segundo de ellos, pues nos permite contemplar una sala de espera más balanceada.

2.1.6. Grupo de Trámites Bases.

En esta sección es posible visualizar una lista de grupo que contengan ciertos tipos de trámites base determinados por el usuario.



Para crear uno, se debe hacer click en “Agregar”. Al hacerlo, se desplegará un cuadro como este:



The image shows a screenshot of a web application interface. On the left is a dark sidebar with the 'deb media' logo and a list of menu items: Panel de compañía, Panel de sucursal, Usuarios, Puestos, Trámites, Grupos de trámites (highlighted), Salas de espera, Multimédias, Pantallas, Kioscos, Perfiles de Puestos, Avanzada, CRM, and Monitoreo. The main content area is titled 'GRUPOS DE TRÁMITES' and contains a modal window titled 'Editar grupo de trámites'. The modal has the following fields: 'ID' (text input), 'Tipo' (dropdown menu with 'Sucursal' selected), 'Nombre' (text input with placeholder 'Ingrese nombre'), 'Tipo de grupo' (dropdown menu with 'Normal' selected), 'Trámites' (dropdown menu with 'None Selected' selected), 'Alerta de clientes en espera' (text input with '15:30'), 'Alerta de tiempo de espera [min]' (text input with '15:30'), 'Tiempo de atención (alerta) [min]' (text input with '15:30'), and 'Tiempo total (alerta) [min]' (text input with '30:60'). At the bottom right of the modal are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons. The background shows a user profile 'Administrator Teravio' and a 'Log out' button.

En el cuadro se le asignará un nombre al grupo y se escogerán los trámites que lo integran. Además de que se pueden especificar nuevas condiciones de alerta específicas para todo el grupo.

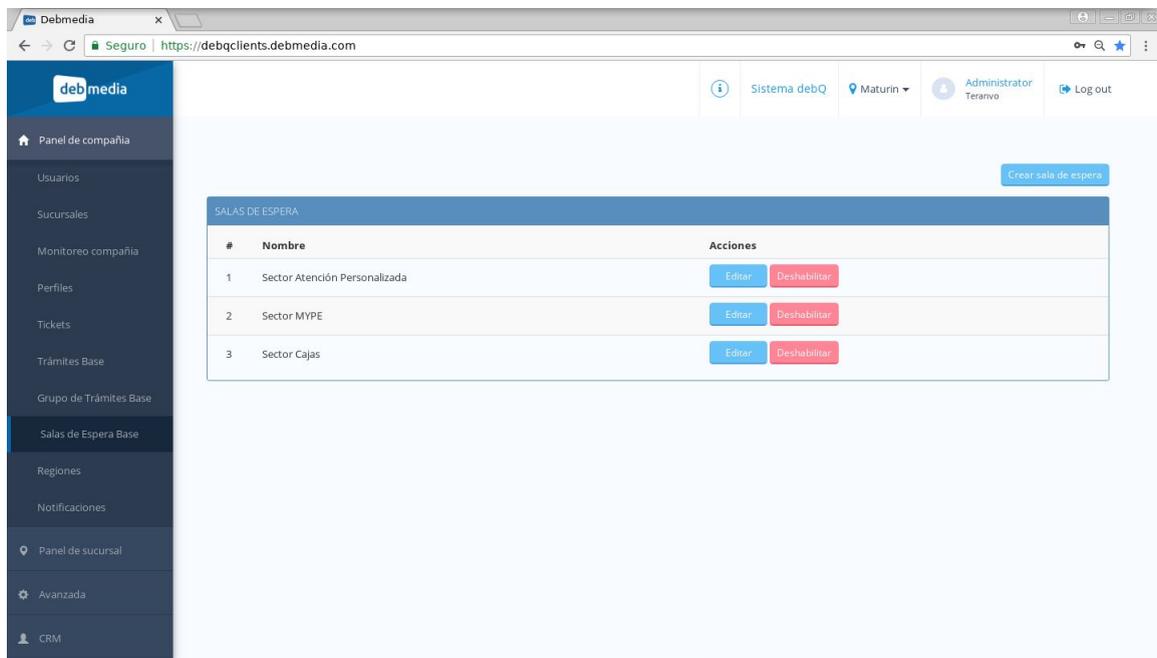
Los grupos de trámites pueden ser:

- **Grupo Normal:** Contiene varios trámites agrupados para simplificar la parametría del sistema.
- **Grupo Pre Trámite:** Se utiliza para generar una pequeña fila. Por ejemplo, una pequeña fila frente a Caja que espera ser llamada.
- **Grupo de Llamado Directo:** Permite que dentro de los trámites pertenecientes al grupo, los puestos de atención que tengan habilitado el botón, llamen espontáneamente a clientes que no han pasado por el kiosco o tótem.

- **Grupo de Desborde:** Permite generar un grupo cuyos trámites puedan ser atendidos por un perfil de puesto de desborde, cuando el perfil principal de llamado no tenga puestos disponibles.

2.1.7. Salas de Espera Base.

Esta pestaña muestra un listado de todas las salas de espera con las cuales cuenta una sucursal. Tal como se ve en la siguiente imagen:



Al hacer click en “Crear sala de espera”, la misma se creará automáticamente.

Al seleccionar “Editar” se muestra un cuadro como este:

Editar sala de espera

ID

14

Nombre

Sector Atención Personalizada

| Sucursal | Sala de espera | Acciones |
|----------------------|-------------------------------|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |  |
| maturin | Sector Atención Personalizada |  |
| pruebateranvo | Sector Atención Personalizada |  |
| succaballito | Sector Atención Personalizada |  |
| sucmonserrat | Sector Atención Personalizada |  |
| suconce | Sector Atención Personalizada |  |

Guardar

Cancelar

En el cual es posible modificar el nombre de la sala de espera y elegir qué sucursales la contienen.

Para hacer uso de cualquier nueva sala de espera, será preciso ir al menú de trámites y editar la sala de espera que hospeda cada trámite.

2.1.8. Monitoreo de compañía

Esta sección permite visualizar en detalle el estado actual de la compañía. De igual forma, una vez el usuario administrador ingresa al sistema es redirigido a esta sección, mostrando una pantalla similar a esta:

The screenshot shows a web application interface for Debmedia. The top navigation bar includes the company logo and a sidebar menu with options like 'Panel de compañía', 'Usuarios', 'Sucursales', 'Monitoreo compañía', 'Perfiles', 'Tickets', 'Trámites Base', 'Grupo de Trámites Base', 'Salas de Espera Base', 'Regiones', 'Notificaciones', 'Panel de sucursal', and 'Avanzada'. The main content area displays a dashboard with two rows of metrics:

- Row 1: Puestos online (0/76), TVs Online (0/9), Kioscos online (0/7), Nivel de servicio (--)
- Row 2: Promedio de espera (--), Promedio de atención (--), Turnos en espera (31), Turnos en atención (0)

Below the metrics are two detailed views:

Detalle tipos de cliente: Shows a dropdown menu set to '10' and a table with columns 'Tipo de cliente', 'Turnos en espera', and 'Turnos en atención'. The data row shows 'Unassociated client' with 31 turns in waiting and 0 turns in attention.

Detalle sucursales: Shows a dropdown menu set to '10' and a table with columns 'Sucursales', 'Promedio de espera', 'Turnos en espera', 'Turnos en atención', and 'Nivel de servicio'. The data row shows 'maturin' with a wait average of --, 31 turns in waiting, 0 turns in attention, and a service level of --.

En ella se muestra información relevante sobre el estado de la compañía.

La información se puede mostrar respecto a la última hora o en lo que va del día. De igual forma, la información se encuentra dividida en dos secciones: superior e inferior.

En la sección superior se encuentran los siguientes parámetros:

- **Puestos Online:** Muestra la cantidad de puestos activos sobre la cantidad de puestos configurados para la sucursal activa.
- **Tvs Online:** Indica la cantidad de pantallas activas en una sucursal sobre el total de las que posee configuradas en el sistema.
- **Kioscos Online:** Un kiosco o tótems corresponde al lugar donde cada cliente se dirige para solicitar un turno de atención. Este parámetro, muestra la cantidad de kioscos o tótems activos en la sucursal sobre el total de los que posee configurados en el sistema.
- **Nivel de servicio:** El porcentaje de nivel de servicio se establece por medio de una relación mayor o menor que un parámetro determinado. Suponiendo que dicho parámetro sea 15 minutos, el porcentaje de nivel de servicio se

calculará con el total de turnos finalizados con espera menor a 15 minutos sobre la cantidad de ingresos total de la sucursal.

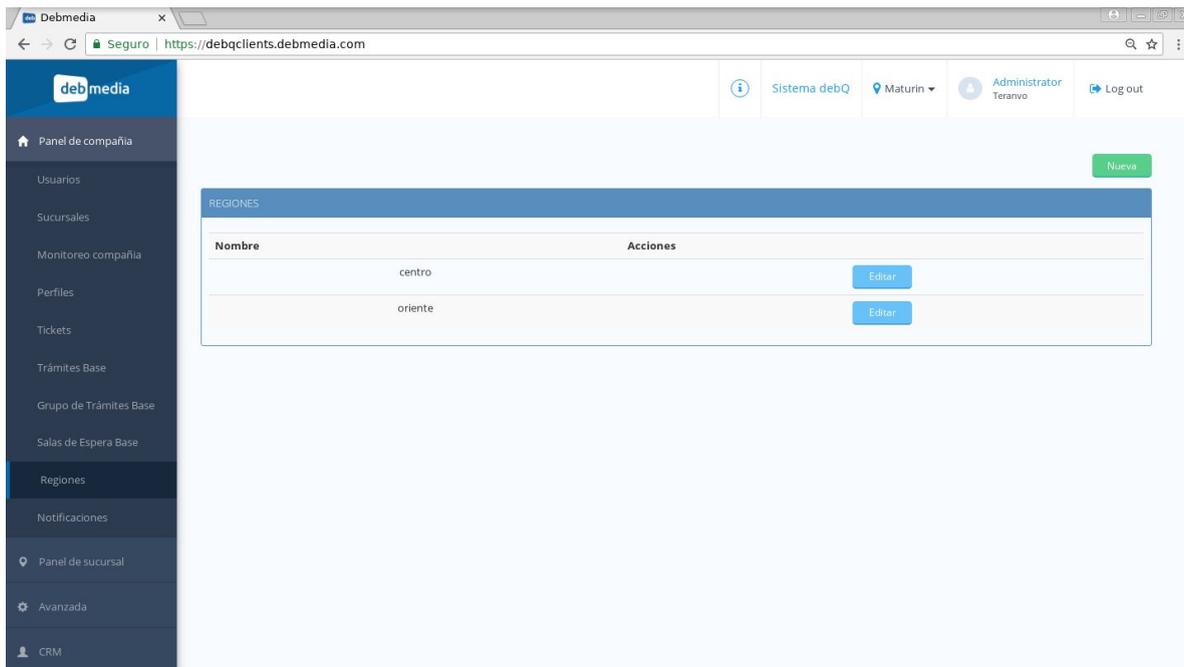
- **Promedio de espera:** Muestra el promedio de tiempo de espera general de la sucursal.
- **Promedio de atención:** Muestra el promedio de tiempo de atención general de la sucursal.
- **Turnos en espera:** Muestra la cantidad de turnos que están esperando ser atendidos.
- **Turnos en atención:** Muestra la cantidad de turnos que se están atendiendo en el momento actual.

La sección llamada “Detalle tipos de cliente” muestra una lista de las diferentes clasificaciones que se le dan a los clientes junto a información de la cantidad de “Turnos en espera” y “Turnos en atención” que hay de cada uno.

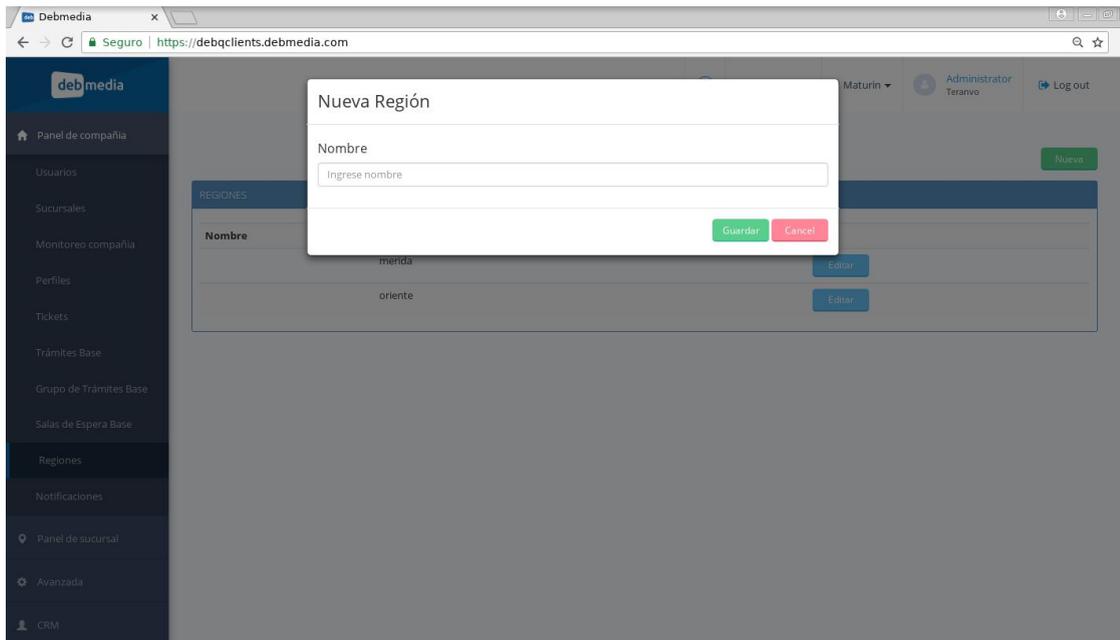
La sección inferior llamada “Detalle sucursales” muestra una lista de las sucursales asociadas junto a información general de: Promedio de espera, Turnos en espera, Turnos en atención y Nivel de servicio.

2.1.9. Regiones

En este apartado es posible visualizar las distintas locaciones a las que pueden asignarse una o varias sucursales.



Al hacer click en “Nuevo” será posible crear una nueva locación, asignándole un nombre.



2.10 Notificaciones

Permite crear una notificación por cantidad de puestos online de un perfil de puesto en particular, para una sucursal dada. Al dar clic en el botón “Nuevo” se muestra la siguiente ventana:

Nueva Notificación

| | |
|---|--|
| Entidad | Parámetro |
| <input type="text" value="Trámite de compañía"/> | <input type="text"/> |
| Nombre | Valor |
| <input type="text" value="Ingrese nombre"/> | <input type="text" value="1"/> |
| Hora inicio | Hora fin |
| <input type="text" value="9"/> : <input type="text" value="0"/> (HH:MM) | <input type="text" value="18"/> : <input type="text" value="0"/> (HH:MM) |
| Perfiles | Método de notificación |
| <input type="text" value="Administrador de compañía"/> | <input type="text" value="Envío de e-mail"/> |
| Tamites de compañía | |
| <input type="text" value="Préstamo personal"/> | |

Los campos que se muestran son:

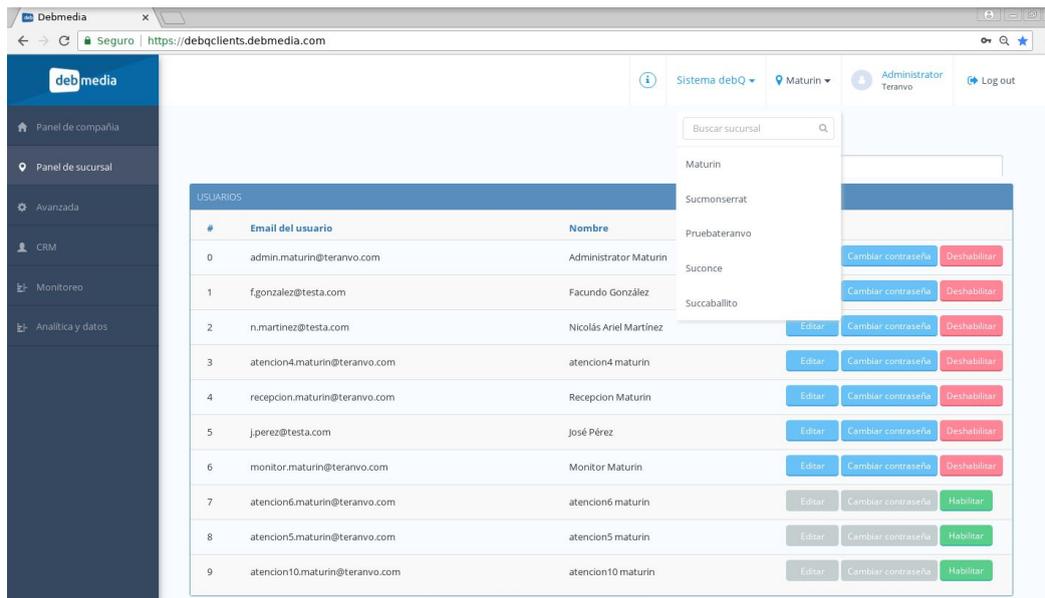
- **Entidad:** Se selecciona la entidad que se desea asociar a la notificación. Dichas entidades comprenden:
 - Trámite de compañía: Permite seleccionar un trámite base específico para la notificación.
 - Lista de trámites de compañía: Permite seleccionar más de un trámite base para la notificación.
 - Sala de espera de compañía: Activa notificaciones para evaluar una sala de espera base específica.
 - Pantallas: Permite asociar una notificación a una o más pantallas de una determinada sucursal.
 - Listas de kioscos: Permite asociar una notificación a una o más terminales/totem de una determinada sucursal.

- Perfil de puestos: Permite asociar una notificación a un perfil de puesto de una sucursal.
- **Parámetro:** El parámetro define el factor evaluador de la entidad. Estos pueden ser:
 - Tiempo de espera: Considera la cantidad de tiempo en espera como método de activación de la notificación. Parámetro asociado a las entidades “Trámite de compañía”, “Lista de trámites de compañía” y “Sala de espera de compañía”.
 - Cantidad Online: Considera la cantidad de elementos activos como método de activación de la notificación. Parámetro asociado a las entidades “Pantallas” y “Perfil de puestos”.
 - Bajo flujo de impresión: Verifica si hace X minutos no se encola un turno en alguno de los kioscos, siendo X el valor configurado. Parámetro asociado a la entidad “Lista de kiosco”.
- **Nombre:** Se debe escribir el nombre o título que identifica a una alerta.
- **Valor:** Se especifica la cantidad de entidades que activan la alerta. Esta debe especificarse según el parámetro seleccionado. Por ejemplo cuando haya menos puestos online de los configurados en el campo "Valor", se activará la notificación debido a que su parámetro es “Cantidad Online”.
- **Hora inicio:** Señala la hora de inicio de monitoreo de cantidad de puestos online.
- **Hora fin:** La hora de fin de monitoreo de cantidad de puestos online.
- **Perfiles:** Señala el tipo de perfil que contiene los usuarios a los que se le enviará el correo de alerta.
- **Método de Notificación:** Define el medio receptor de la notificación. Puede ser:
 - Envío de email: Redirige las notificaciones hacia los correos electrónicos de los usuarios con el Perfil definido para la notificación.
 - Alerta de terminal: Redirige las notificaciones hacia una terminal especificada para la notificación.

Para que esta funcionalidad funcione correctamente, además se debe activar las “Notificaciones por email” en la sección Configuraciones de la vista Avanzada.

2.2. Panel de sucursal

El panel de sucursal resulta admisible desde el perfil de administrador de compañía, el mismo podrá seleccionar la sucursal a visualizar a través del menú desplegable en la barra superior de la pantalla mostrada a continuación:



Los usuarios designados como jefes y/o administradores de sucursal, podrán visualizar de igual forma el Panel de sucursal al loguearse en el sistema, mas no se admitirá su acceso a otras sucursales.

En esta sección, se encuentran nueve pestañas: Usuarios, Puestos, Trámites, Grupo de trámites, Salas de espera, Multimedia, Pantallas, Kioscos, Perfiles de puesto. Adicionalmente puede existir una pestaña adicional denominada “Sub Trámites”, que se activa a petición del cliente de acuerdo a sus necesidades.

2.2.1. Usuarios.

En esta pestaña se muestra el listado de usuarios específicos admitidos en la sucursal activa.

| # | Email del usuario | Nombre | Acciones |
|---|--------------------------------|------------------------|--|
| 0 | admin.maturin@teranvo.com | Administrator Maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 1 | f.gonzalez@testa.com | Facundo González | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 2 | n.martinez@testa.com | Nicolás Ariel Martínez | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 3 | atencion4.maturin@teranvo.com | atencion4 maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 4 | repcion.maturin@teranvo.com | Recepcion Maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 5 | j.perez@testa.com | José Pérez | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 6 | monitor.maturin@teranvo.com | Monitor Maturin | Editar Cambiar contraseña Deshabilitar |
| 7 | atencion6.maturin@teranvo.com | atencion6 maturin | Editar Cambiar contraseña Habilitar |
| 8 | atencion5.maturin@teranvo.com | atencion5 maturin | Editar Cambiar contraseña Habilitar |
| 9 | atencion10.maturin@teranvo.com | atencion10 maturin | Editar Cambiar contraseña Habilitar |

La información de cada usuario puede ser modificada seleccionando “Editar”, también es posible cambiar sus contraseñas e inhabilitar usuarios, de la misma manera que en el Panel de compañía.

2.2.2. Puestos.

Esta pantalla muestra una lista de cada uno de los puestos físicos (boxes) de atención existentes en la sucursal. De igual forma, es posible visualizar relaciones que guardan cada uno con otros elementos del sistema.

| # | Nombre | Nombre en pantalla | Sala de espera | Inactividad | Perfil | Acciones |
|---|----------------------|--------------------|-------------------------------|-------------|-----------|---------------------|
| 0 | Puesto de atención | P1 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Deshabilitar |
| 1 | Caja 1 | C1 | Sector Cajas | 10 min | Profile 1 | Editar Deshabilitar |
| 2 | MYPE | MYPE | Sector MYPE | 10 min | Profile 1 | Editar Deshabilitar |
| 3 | Supervisor comercial | SC | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Deshabilitar |
| 4 | Box 05 | Box 05 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |
| 5 | Box 06 | Box 06 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |
| 6 | Box 07 | Box 07 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |
| 7 | Box 08 | Box 08 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |
| 8 | Box 09 | Box 09 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |
| 9 | Box 10 | Box 10 | Sector Atención Personalizada | 10 min | Profile 1 | Editar Habilitar |

Nuevos puestos de forma automática pueden ser añadidos seleccionando “Agregar”. Para modificar la información de un puesto, se procede haciendo click en “Editar”. El sistema mostrará al usuario a una pestaña como esta:

The screenshot displays the 'debmmedia' web application interface. The browser address bar shows 'https://debqclients.debmmedia.com'. The top navigation bar includes 'Sistema debQ', 'Maturin', 'Administrator Teranvo', and 'Log out'. The left sidebar lists various system components, with 'Puestos' selected. The main content area is split into two panels: 'PROPIEDADES' and 'CONFIGURACIONES'. The 'PROPIEDADES' panel has three input fields: 'ID' (498), 'Nombre' (Puesto de atención), and 'Nombre en pantalla' (P1). The 'CONFIGURACIONES' panel has three dropdown menus: 'Ubicación' (Sector Atención Personalizada), 'Salas de espera atendibles' (Sector Atención Personalizada, Sector MYPE, Sector Cajas), and 'Perfil de Puesto' (Profile 1). Buttons for '< Volver' and 'Guardar' are located at the top right of the configuration area.

Esta pestaña permite cambiar dinámicamente el rol y los trámites que se realizan en ese escritorio. Aquí, es posible asignar un nombre al puesto al igual que un nombre con el que dicho puesto será mostrado en las pantallas. También se podrá escoger las diversas salas de espera atendibles, la sala de espera donde se encuentra y el perfil que lo ocupa. El perfil define la clase de trámites y servicios que el puesto puede brindar a los clientes que atiende.

2.2.3. Trámites.

Esta pestaña muestra un listado de trámites creados y heredados del panel de compañía. También añade la posibilidad de agregar trámites a nivel de sucursal y únicamente disponibles para la sucursal activa.

| # | Nombre | Sala de espera | Prioridad | Tipo | Acciones |
|----|---------------------------------|-------------------------------|-----------|----------|-----------------------------------|
| 0 | Préstamo personal | Sector Atención Personalizada | 0 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 1 | Retiro de chequeras / Clave CIU | Sector Atención Personalizada | 1 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 2 | Cuentas Corrientes | Sector Atención Personalizada | 2 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 3 | Caja de Ahorros | Sector Atención Personalizada | 3 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 4 | Préstamo Hipotecario | Sector Atención Personalizada | 4 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 5 | Tarjetas de Crédito | Sector Atención Personalizada | 5 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 6 | Desconocimiento de consumo | Sector Atención Personalizada | 6 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 7 | Inversiones | Sector Atención Personalizada | 7 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 8 | Alquilar se puede | Sector Atención Personalizada | 8 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 9 | Seguros | Sector Atención Personalizada | 9 | Compañía | Editar Encolar turno Deshabilitar |
| 10 | Comoda Exterior | Sector Atención Personalizada | 10 | Compañía | Editar Encolar turno Habilitar |

De igual manera, mantiene las opciones de “Editar”. En esta ocasión permitiendo asignar sub trámites, determinar si es encolable y definir una numeración.

PROPIEDADES

Nombre: Préstamo personal ID: 1645

Sala de espera por defecto: Sector atención perso Máximo de turnos por día: Vacío deshabilita la proy

Tipo: Compañía

Balancear salas de espera

Encolar desde API externa

Subtrámites: Nada seleccionado

Descripción de trámite: Encolable

Numeración: A1-A999 Editar

ALERTAS

Tiempo de espera: 5;10 minutos

Tiempo de atención: 10;20 minutos

Tiempo total: 20;40 minutos

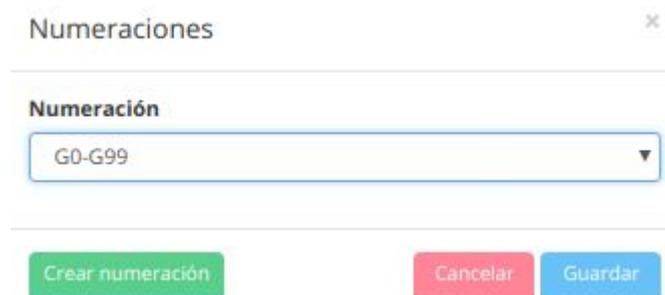
Clientes en espera: 5;10

< Volver Guardar

Los “Sub Trámites” pueden ser creados en la pestaña con el mismo nombre. Los mismos se asignan en la edición de trámites de sucursal y normalmente se usan para designar las diversas variaciones de un trámite.

Según lo especificado en el Panel de compañía, el Panel de sucursal muestra la correspondiente “Descripción del trámite” que señala si el mismo es “Encolable” o “No encolable”. Esta opción no es editable.

Por último, en lo referente a edición de trámites, se incluye la “Numeración”. Normalmente, a los trámites se les asigna una numeración por defecto, sin embargo es posible modificarla haciendo click en “Editar”. Al hacerlo, se despliega una ventana como esta:



The screenshot shows a dialog box titled "Numeraciones" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a section labeled "Numeración" containing a dropdown menu with the text "G0-G99" and a downward arrow. At the bottom of the dialog, there are three buttons: a green button labeled "Crear numeración", a red button labeled "Cancelar", and a blue button labeled "Guardar".

Allí se puede seleccionar una numeración de las diferentes listas creadas por defecto. El botón de “Crear numeración” permite elaborar una personalizada, al hacer click sobre él, se despliega una ventana como esta:



The screenshot shows a dialog box titled "Numeraciones" with a close button (X) in the top right corner. Below the title are four input fields: a dropdown menu with "X000-X999" and a downward arrow, a text box with "Ñ", a text box with "0", and a text box with "500". Below these fields is a checkbox labeled "Compartida" which is checked. At the bottom of the dialog, there are three buttons: a blue button labeled "Atrás", a red button labeled "Cancelar", and a blue button labeled "Crear y asignar".

En el primer cuadro determina el orden de la numeración, es decir, la cantidad de letras que incluirá y su rango de turnos. El segundo cuadro, especifica la letra correspondiente a la numeración. Los dos cuadros inferiores, señalan el primer y último dígito de la numeración, es decir, dónde comienza y donde termina de contar, antes de repetir un ciclo.

Asignar la característica “Compartida” a una numeración, permite que uno o más trámites, posean una secuencia de fila aunque sean atendidos por distintos puestos.

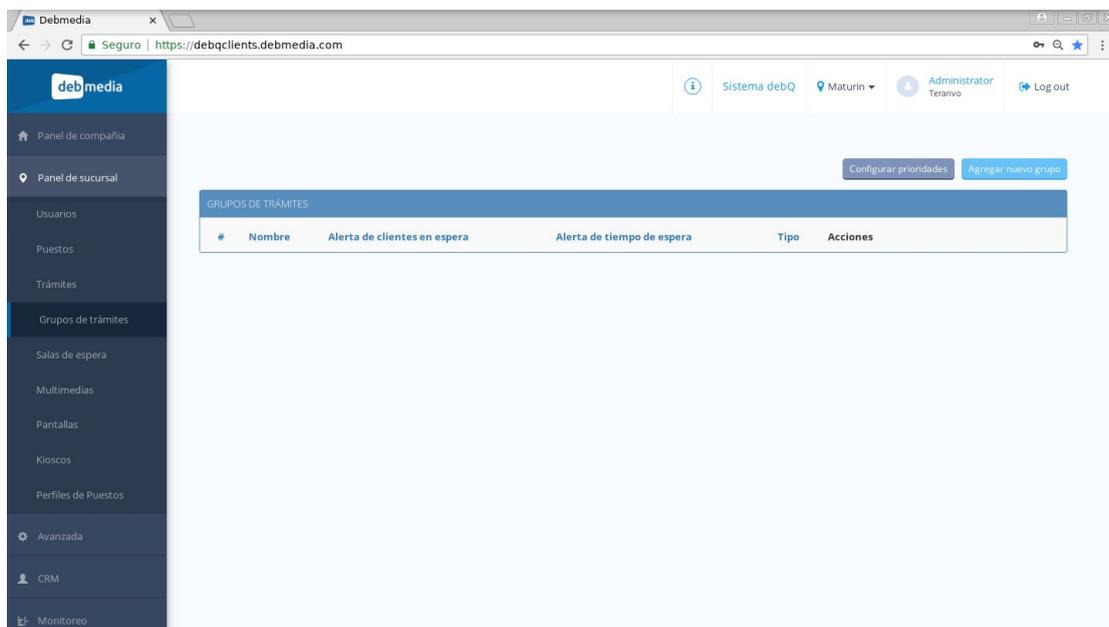
Volviendo a la lista principal, se observan también los botones de “Deshabilitar” y “Configurar prioridades”, que funcionan siguiendo los mismo principios que en el Panel de Compañía.

La opción de “Encolar turno” permite verificar el correcto funcionamiento del sistema de turnos del sistema, su uso es solo recomendable para casos de pruebas.

La opción de “Reiniciar Trámites” permite retornar el contador de turnos y trámites asignados a cero. Es importante no tocar este botón durante la atención de la sucursal puesto que los trámites encolados serán cerrados.

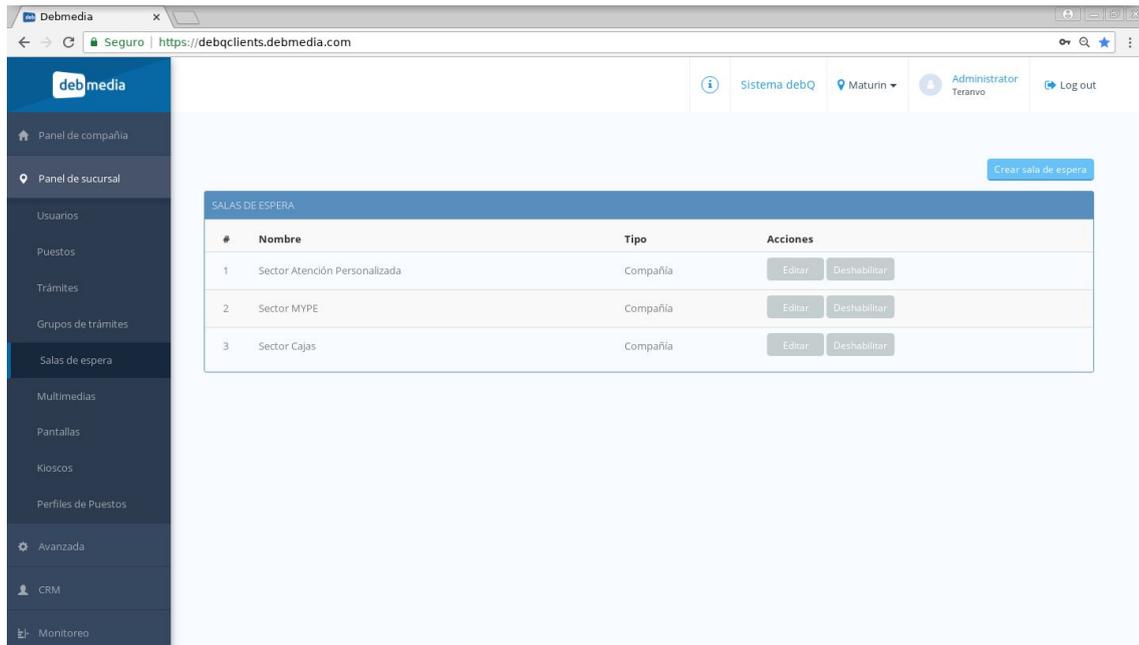
2.2.4. Grupo de Trámites.

Esta sección funciona de la misma manera que la pestaña “Grupo de Trámites Base” en el Panel de compañía, mostrando los Grupos de Trámites configurados por la compañía y permitiendo crear nuevos para una sucursal.



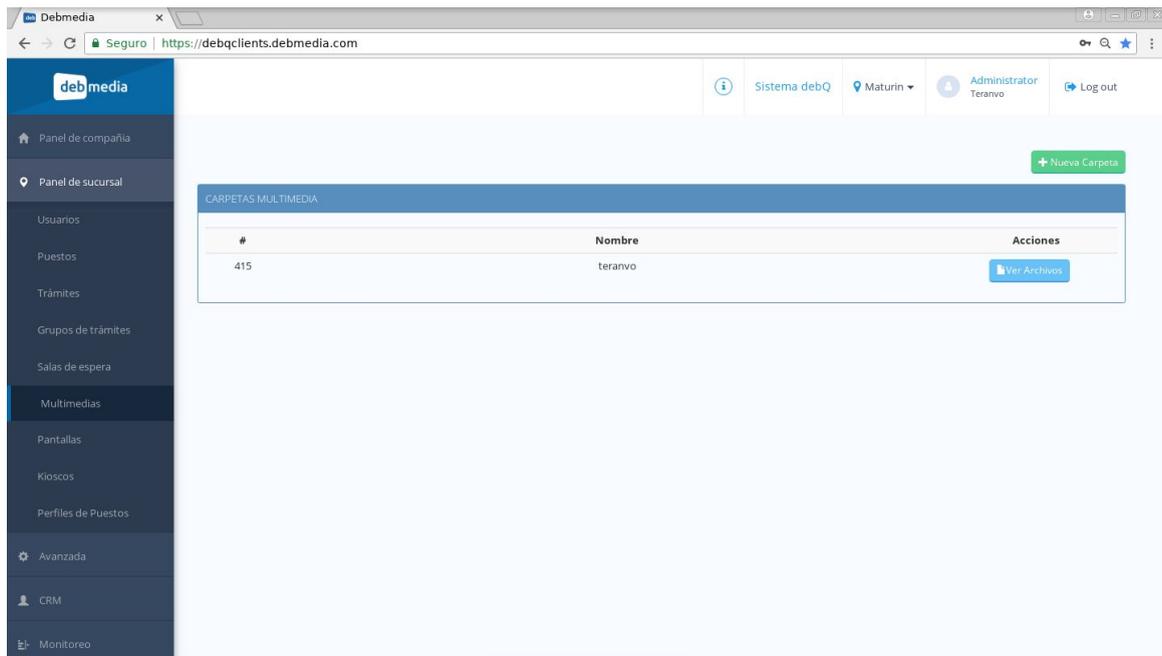
2.2.5. Salas de espera.

Esta sección funciona de la misma manera que la pestaña “Salas de espera” en el Panel de compañía, mostrando las salas de espera configuradas por la compañía y permitiendo crear nueva para una sucursal.



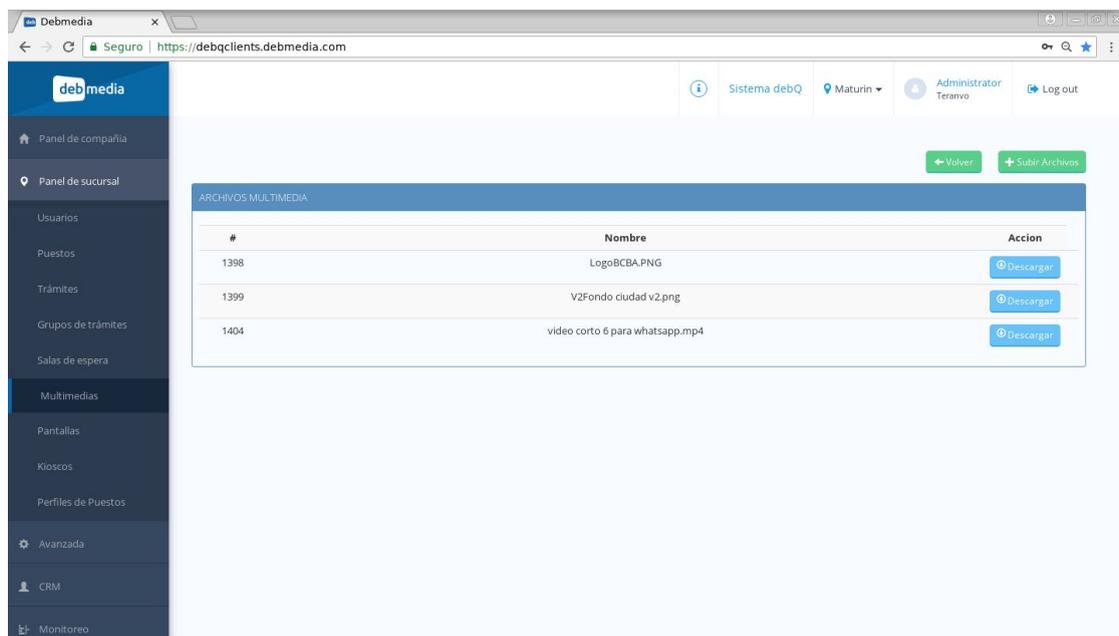
2.2.6. Multimedia.

En esta pestaña es posible crear carpetas que contengan diversos archivos que se deseen usar dentro del sistema.



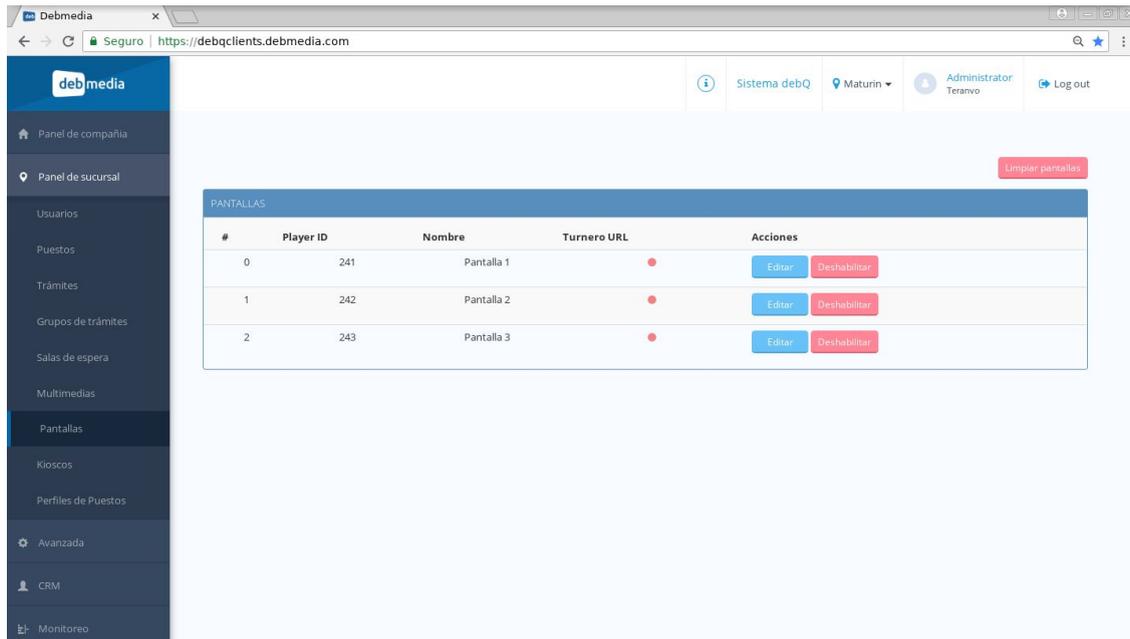
Los archivos multimedia pueden ser imágenes en formato .jpg o .png, videos en .mp4, etcétera.

Al seleccionar “Ver archivos”, se visualizará la lista de elementos que cada carpeta contiene y los cuales podrán ser descargados haciendo click en “Descargar”.



2.2.7. Pantallas.

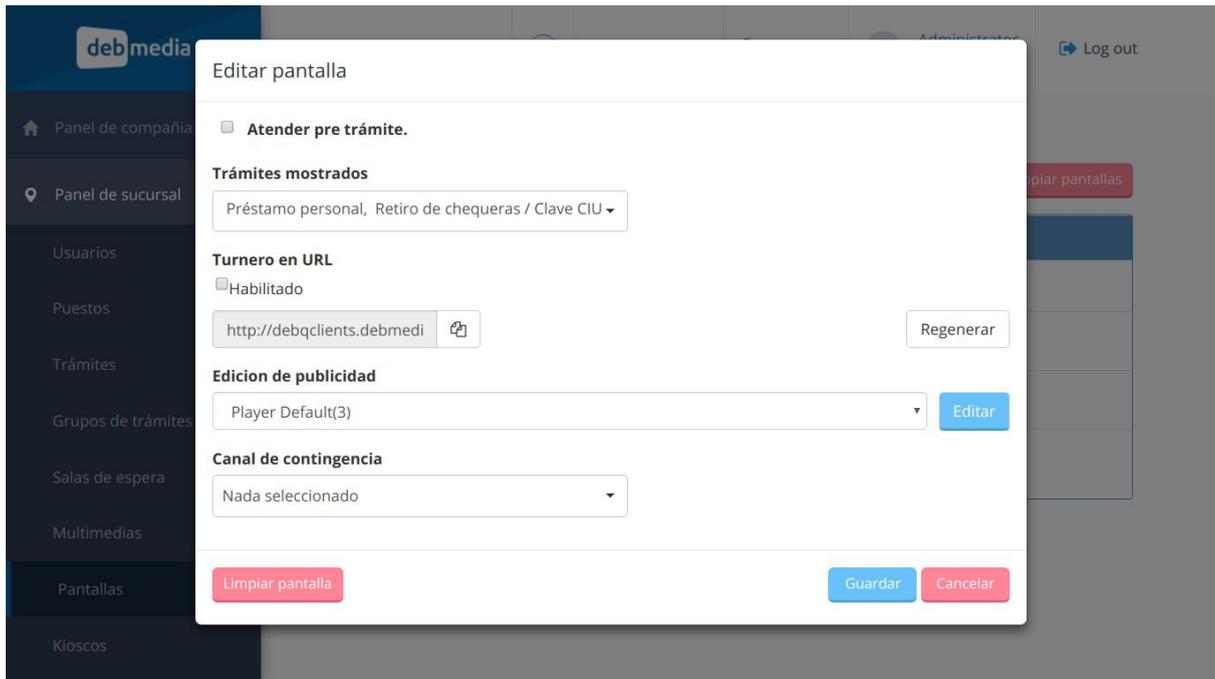
Una sucursal puede poseer uno o más monitores dependiendo de su capacidad y tamaño. Dentro del sistema, los mismos son reconocidos como Pantallas, la lista completa de ellos son mostrados en una pestaña como esta:



The screenshot displays the 'deb media' web application interface. The left sidebar contains a menu with options: Panel de compañía, Panel de sucursal, Usuarios, Puestos, Trámites, Grupos de trámites, Salas de espera, Multimédias, Pantallas (highlighted), Kioscos, Perfiles de Puestos, Avanzada, CRM, and Monitoreo. The top navigation bar shows 'Sistema debQ', 'Maturin', 'Administrator Teranvo', and 'Log out'. A 'Limpiar pantallas' button is visible in the top right corner. The main content area features a table titled 'PANTALLAS' with the following data:

| # | Player ID | Nombre | Turnero URL | Acciones |
|---|-----------|------------|-------------|---|
| 0 | 241 | Pantalla 1 | ● | Editar Deshabilitar |
| 1 | 242 | Pantalla 2 | ● | Editar Deshabilitar |
| 2 | 243 | Pantalla 3 | ● | Editar Deshabilitar |

Al seleccionar “Editar” será posible modificar algunos de los elementos relacionados a la gestión de los monitores y se desplegará un cuadro como este:

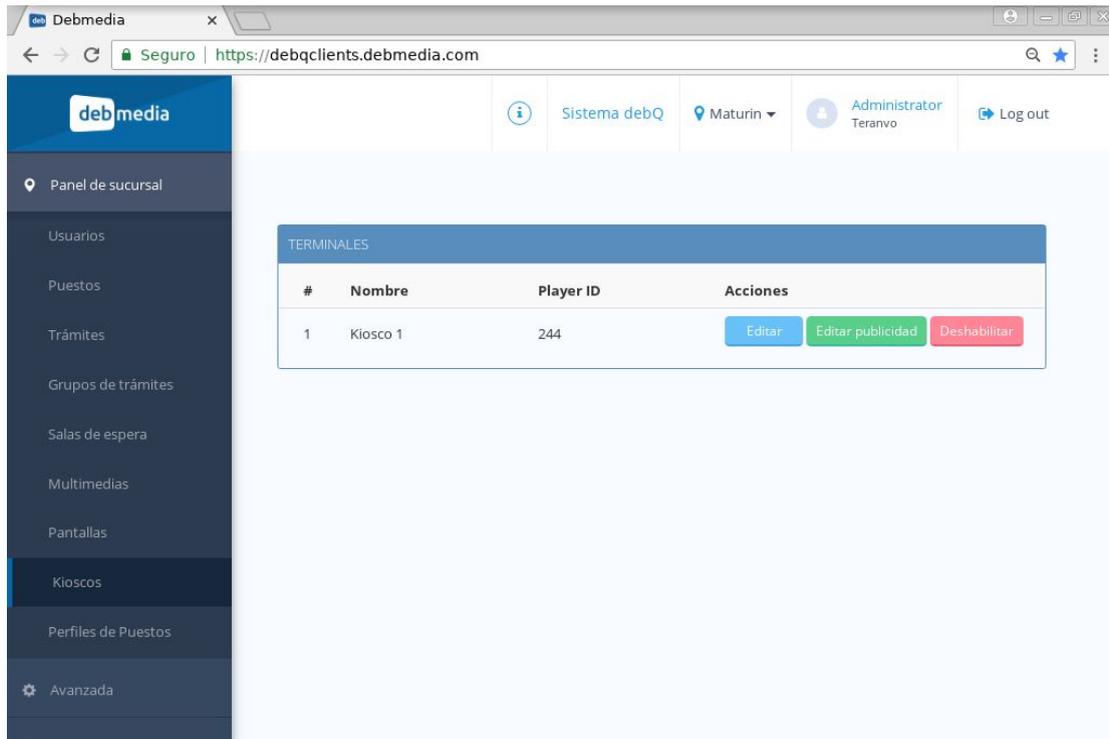


En él, se podrá indicar los trámites que se muestran en la pantalla, el estilo de publicidad a utilizar y si posee algún canal de contingencia para mostrar.

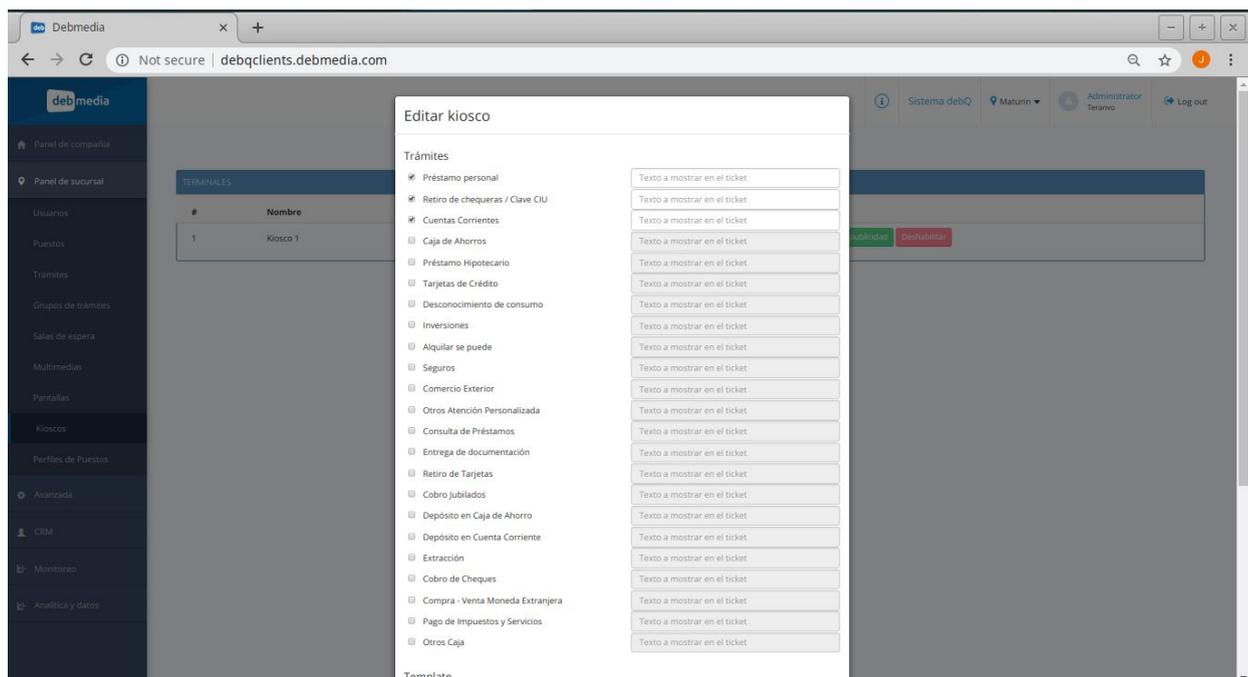
El contenido de las pantallas también puede limpiarse con el botón indicado como tal.

2.2.8. Kioscos.

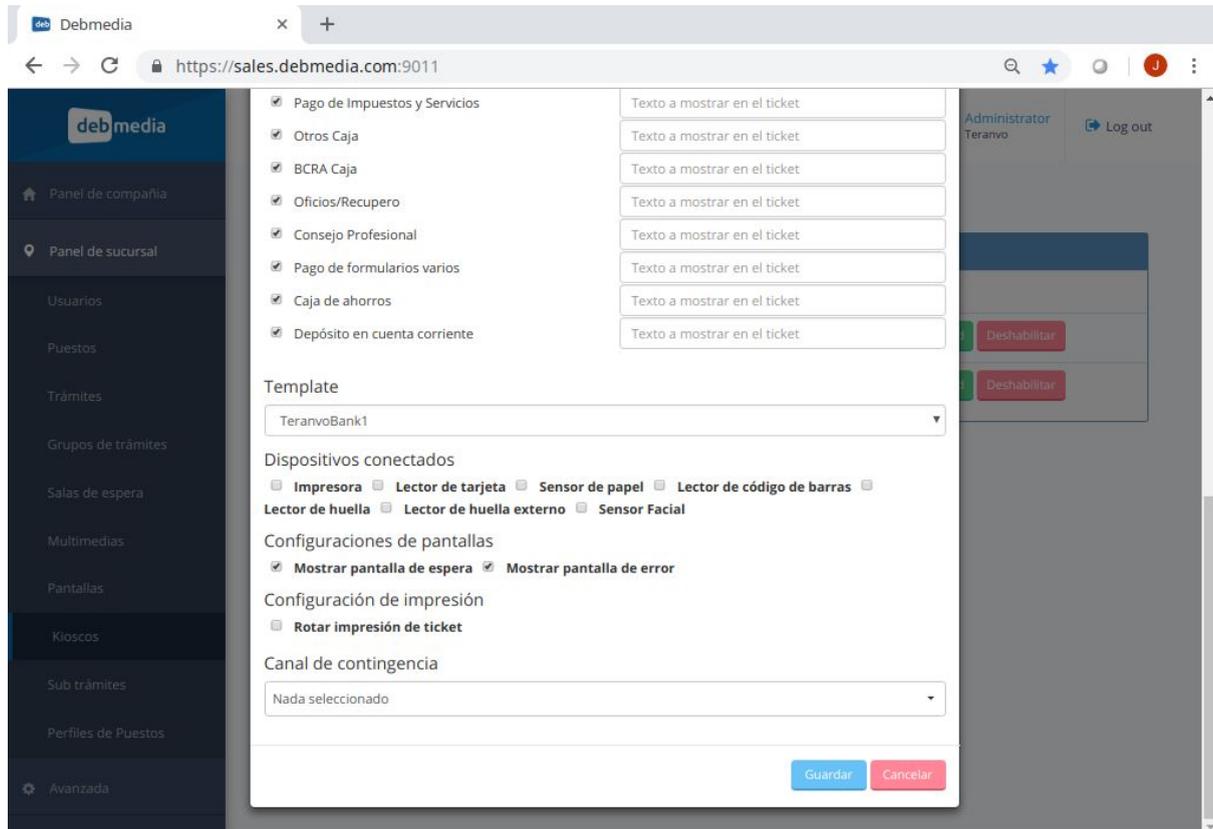
En esta pestaña son visibles todos los kioscos supervisados por la sucursal, tal como se ve en la siguiente pantalla:



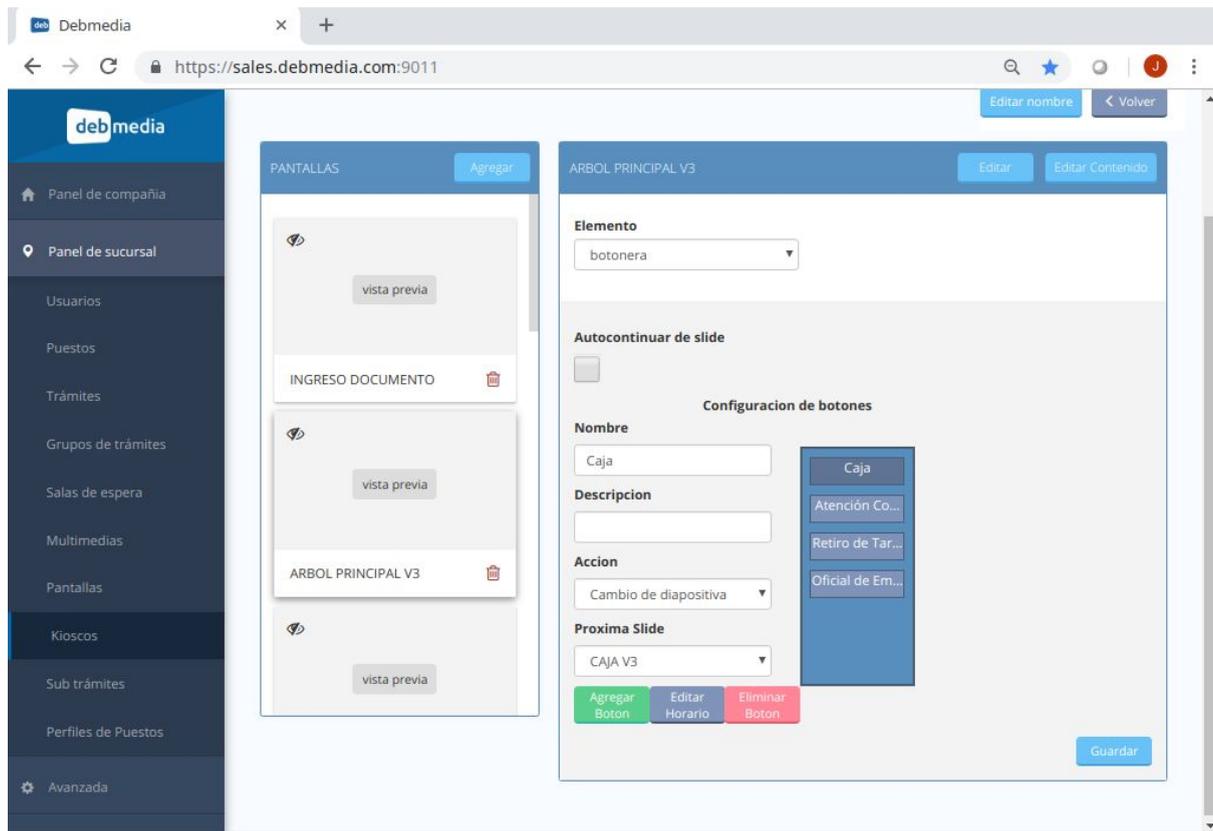
A clicar el botón “Editar” podremos observar que se despliega un cuadro con los trámites asociados a dicho kiosco. De igual forma es posible que cada uno se vea acompañado de un texto que posteriormente será impreso en el ticket junto al trámite seleccionado.



En la parte inferior de dicho cuadro, también es posible seleccionar ciertos elementos de personalización del kiosk, indicando el tipo de ticket que se imprime en él, los dispositivos electrónicos conectados a él, configuraciones de pantalla para mostrar durante su estado de inactividad o en caso de que se presente un error, opción de rotación para los tickets impresos y un canal de contingencia para el monitor del kiosk.



Con la opción de “Editar publicidad” será posible modificar el monitor del kiosk/totem, es decir, la pantalla de interacción con el cliente. Normalmente, dicha pantalla contiene botones, la fecha, la hora y un logo. Una previsualización de la misma, puede encontrarse en el lado izquierdo del monitor, para ello solo hace falta activar la opción clickeando en la diapositiva deseada. Nuevas diapositivas pueden ser añadidas con la opción de “Agregar”.



En la lado derecho del monitor, podemos observar las opciones que nos permiten customizar la pantalla del tótem.

Lo más común es que en pantalla se muestre una botonera. En la seccion de Configuracion de botones es donde se determina la acción asociada a cada uno y/o los trámites que se ven ligados a ellos.

Configuracion de botones

Nombre
Caja

Descripcion
Tramites de caja

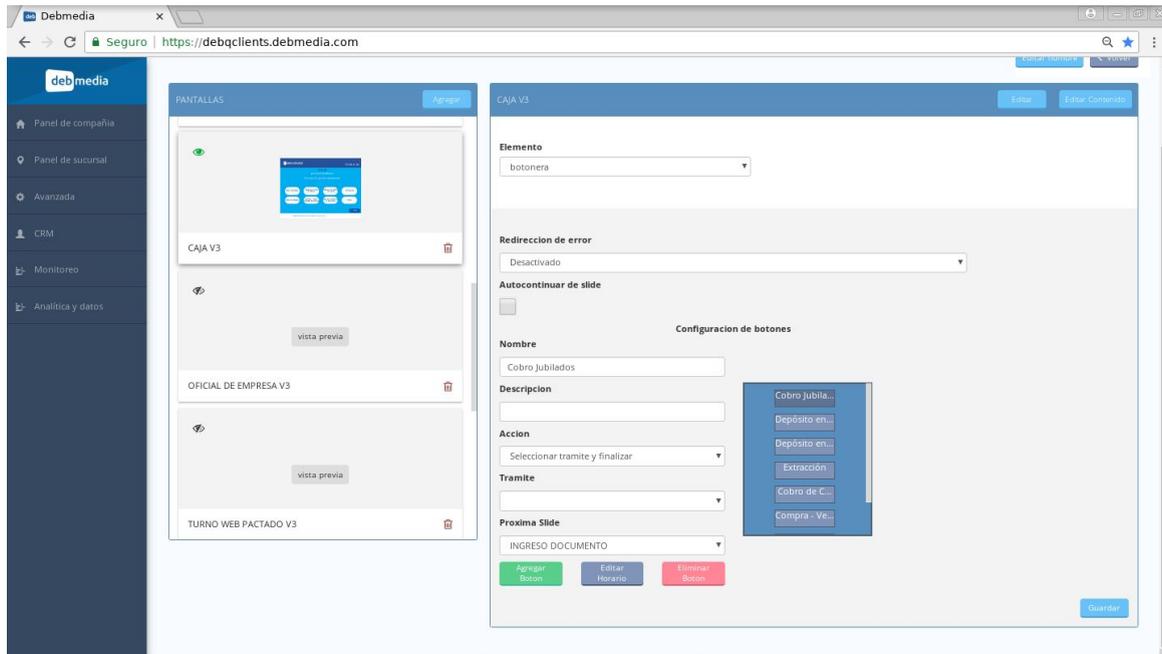
Accion
Cambio de diapositiva

Proxima Slide
CAJA V3

Agregar Boton Editar Horario Eliminar Boton

Tomando por ejemplo la imagen anterior, se observa que el botón “Caja” tiene asignado un nombre y una descripción a gusto del usuario. La acción que ejecuta es un cambio de diapositiva que redirigirá al cliente a otra diapositiva, la cual se determina en la opción “Próxima Slide”.

Si el usuario desea igualmente editar dicha diapositiva basta hacer click en la diapositiva indicada y se mostrará su menú de edición correspondiente.



La diapositiva en esta ocasión posee una botonera asociada a trámites, los cuales pueden ser especificados en una nueva opción “Trámite” y que se despliega una vez que se especifica como accion del boton.



Las acciones que involucran trámites pueden ser:

- **Seleccionar trámite y finalizar:** Permite al cliente seleccionar un turno únicamente para atender el trámite indicado.
- **Seleccionar trámite y continuar:** Permite al cliente seleccionar un turno para atender el trámite indicado y posteriormente mostrar alguna información o detalle de su gestión al cliente.

Se tiene también la posibilidad de agregar nuevos botones, editar un horario en el que se desee que los mismos aparezcan o eliminarlos.

La opción de “Editar” en el lado superior izquierdo del monitor despliega el siguiente cuadro:

Editar Diapositiva

Nombre

Publicidad

Redirección Automática

Tiempo(Seg)

Próxima Slide

Donde se permite definir ciertos elementos de una diapositiva, como por ejemplo, el nombre.

En la opción “Editar Contenido” será posible modificar otros elementos de la pantalla: el color, la altura de las letras, la fuente, así como también el carrusel de texto o agregar nuevos mensajes. El sistema permite también la edición de todos estos elementos utilizando el estilo CSS.

2.2.9. Perfiles de puesto.

Aquí se tienen los diferentes perfiles de puesto que determinan la función de cada uno de los escritorios de la sucursal.

| PERFILES DE PUESTOS | | |
|---------------------|-----------|---|
| # | Nombre | Acciones |
| 255 | CAJERO | Editar Eliminar |
| 277 | VENDEDOR | Editar Eliminar |
| 278 | POSTVENTA | Editar Eliminar |
| 279 | GERENTE | Editar Eliminar |
| 280 | TESORERO | Editar Eliminar |
| 281 | VENTA | Editar Eliminar |

Al clicar “Agregar” los mismos son creados automáticamente.

Al seleccionar “Editar” se despliega una pantalla como esta:

The image shows a screenshot of a software interface with three main panels:

- PROPIEDADES:** Contains fields for ID (1), Nombre (Caja), Campos Adicionales, Cambio de estado a ausente [min] (10), Mínimo tiempo para finalizar la atención [seg] (0), Posibles estados del puesto (Almuerzo, Ausente, Conectado, Desconectado), and a list of checkboxes for Derivación a usuario específico, Notificar nuevo turno, Duración fija de notificaciones, Mensaje de derivación, and Mensaje de finalización.
- CONFIGURACIONES:** Contains dropdown menus for Trámites y grupos de trámites (Retiro de Tarjetas, Cobro Jubilados), Tipos de cliente (Clientes Banco), Tipos de cliente huérfanos (No cliente), Atender tipo de cliente por escape (No cliente), Trámites de derivación (Préstamo Personal, Retiro de Chequeras), Botones habilitados (Llamar, Derivar, Finalizar, No se presentó), and Tipo de alerta (Por trámite). It also has checkboxes for Llamado directo, Imprimir ticket en el puesto, and Atender pre trámite.
- LLAMADO DEL TURNO:** Contains a dropdown for Algoritmo de llamado (Envejecimiento por trámite y cliente), checkboxes for Llamado automático and Habilitar escape por tiempo, and a field for Tiempo de escape (70 minutos).

En ella se pueden observar tres paneles:

- **“Propiedades”:** será posible escoger el nombre que identifica al perfil, cuanto tiempo tarda en tornarse ausente, designar un tiempo de atención y los posibles estados del puesto. De igual forma, se pueden activar la derivación de usuarios, notificaciones de turno cuando estos son asignados, envío de mensajes en conjunto con la derivación y mensajes de observación al finalizar un turno.
- **“Configuraciones”:** será posible determinar los trámites o grupos de trámites que el perfil puede atender, los tipos de cliente que puede llamar, los trámites que tiene habilitados para derivar.

(Nueva Funcionalidad) Es posible seleccionar una serie de tipos de clientes “huérfanos” que son los que podrán ser llamados por el puesto de atención cuando no haya ningún otro perfil conectado en la sala de espera que atienda dicho tipo de cliente. Esta funcionalidad es activada por los medios del soporte de Debmedia.

Se pueden seleccionar los botones que el puesto tiene disponible en su panel de control, los cuales pueden ser:

- **Llamar:** Permite llamar al turno, seleccionando de los encolados disponibles (si se selecciona además “Elegir turno”) o creando un nuevo turno desde el puesto de atención, siempre y cuando haya sido creado y asignado al perfil un grupo de trámite de Llamado directo.

- **Derivar:** Deriva el turno a otra fila de atención.
- **Finalizar:** Finaliza la atención actual.
- **No se presentó:** Finaliza la atención marcando al turno como “No se presentó”.
- **Volver a llamar:** Vuelve a llamar al turno
- **Cancelar:** Cancela el llamado del turno y vuelve a la fila de encolados con su misma prioridad.
- **Cancelar derivación:** Cancela la última derivación realizada.
- **Buscar turno:** Permite buscar un turno de entre los encolados en el puesto de atención.
- **Elegir turno:** Permite elegir un turno de los encolados, para realizar el llamado.
- **Colocar al final:** Coloca el turno llamado al final de la fila de espera.
- **Llamar al siguiente:** Habilita la opción de que la plataforma decida el turno que debe llamarse en base a las prioridades configuradas.
- **Derivar con prioridad:** Deriva y hace que el turno sea prioritario en la fila a la que fue asignada.
- **Buscar ausente:** Marca un turno como ausente para que se mantenga abierto y solo pueda ser llamado si es buscado desde el puesto de atención.
- **Desdoblar:** Permite derivar el turno sin finalizar la atención en el puesto actual.

Si fue activado para la sucursal aparece también la opción de Tipificar turno.

En este panel también es posible tildar el llamado directo, para lo cual se necesita tener activo un grupo de llamado directo en la pestaña “Grupo de Trámites”. También se habilita la impresión de tickets en el puesto, para la cual se tendrá que designar el template del mismo. Dicha habilitación agrega un icono especial al perfil de puesto que al ser clickeado permite que el mismo imprima tickets sin necesidad que el cliente pase por el kiosco. Finalmente, se señala si el puesto está autorizado para atender pre trámites.

También se dispone de la sección tipo de alerta, la cual permite designar por medio de qué elementos se visualizará el semáforo de alertas del puesto de atención. Se dispone de dos opciones:

- **Por trámite:** El semáforo es independiente para cada tipo de trámite.
- **Totalizado:** El semáforo engloba las alertas para todos los tipos de trámite, teniendo en cuenta los trámites atendibles por el puesto de atención. Para tiempos de espera y totales se promedian y luego se compara con el valor configurado.

- **“Llamado del turno”**: será posible definir el algoritmo de llamado que utilizara el puesto y si dichos llamados se ejecutarán de manera manual o automática. En este caso se tienen: (a) Orden de llegada: Permite al ejecutivo decidir manualmente entre los diferentes trámites y filas que atiende; (b) Prioridad por trámite, Prioridad por cliente y Prioridad por trámite y cliente: Tiene como base el algoritmo estándar que permite al ejecutivo llamar automáticamente a los turnos con mayor prioridad, garantizando que siempre se atenderá el turno con mayor prioridad, salvo que otros escapen al cumplir las condiciones configuradas; (c) Envejecimiento por trámite, Envejecimiento por cliente y Envejecimiento por trámite y cliente: Tiene como base el algoritmo de envejecimiento que añade un multiplicador a los trámites o clientes designados. Al tratarse de una combinación de ambos, el resultado será un factor cruzado de ambos multiplicadores. Por ejemplo, ante un trámite y un cliente con prioridad dos (2), el nuevo multiplicador ser de cuatro (4).

2.2.10. Sub Trámites.

La ventana de sub trámites permite visualizar una lista de trámites complementarios de cualquier otro tramites base registrado para la compañía o sucursal. AL hacer click en ella, se visualizará una pestaña como esta:

The screenshot shows a web application interface for 'deb media'. The left sidebar contains navigation options: Panel de compañía, Panel de sucursal, Usuarios, Puestos, Trámites, Grupos de trámites, Salas de espera, Multimedia, Pantallas, Kioscos, Sub trámites (highlighted), Perfiles de Puestos, Avanzada, and CRM. The main content area displays a table titled 'SUBTRÁMITES' with an 'Agregar' button in the top right. The table has three columns: '#', 'Nombre', and 'Acciones'. It lists three sub-tramites, each with 'Editar' and 'Deshabilitar' buttons.

| # | Nombre | Acciones |
|---|--------------|---------------------|
| 1 | Subtrámite 1 | Editar Deshabilitar |
| 2 | Subtrámite 2 | Editar Deshabilitar |
| 3 | Subtrámite 3 | Editar Deshabilitar |

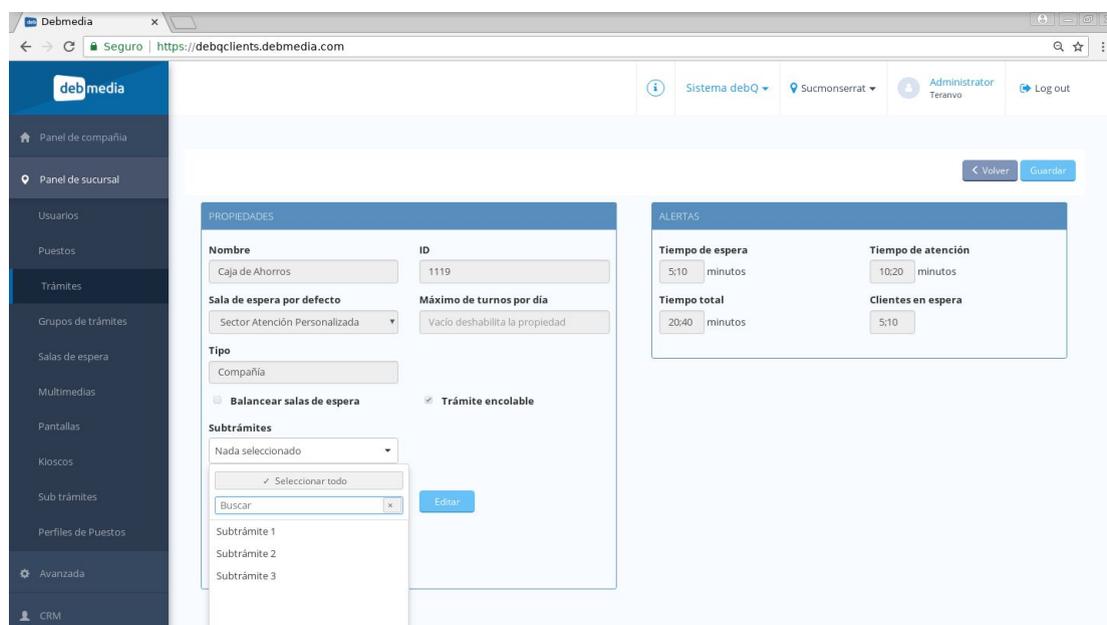
Al hacer click en “Agregar” se desplegará un cuadro como este:

Agregar subtrámite

Crear Cancelar

Allí podrá crearse el trámite y asignarle un nombre. Dicho nombre, podrá ser modificado dando click en “Editar”.

Para enlazar cualquier sub trámite, se debe ir a la sección de Tramites y seleccionar “Editar” el trámite deseado. Se observa que entre las opciones de modificación, se encuentra una casilla que permite seleccionar sub trámites ligados.



2.3. Avanzada.

Esta sección permite realizar diversas configuraciones dentro del sistema debQ. En ella se encuentran las pestañas: Tareas, Configuraciones y Configuraciones de compañía.

2.3.1. Tareas

Al hacer click en esta pestaña, se muestra una pantalla como esta:

| # | Nombre | Próxima ejecución | Periodo[min] | Estado | Compañía | Acciones |
|---|-------------------------|---------------------|--------------|--------|----------|-----------------------------|
| 1 | Reinicio de filas | 2018-10-10 22:00:00 | 1440 | ▶ | ☐ | Parar Editar Eliminar |
| 2 | Reinicio automático | 2018-10-11 10:00:44 | 1440 | ▶ | ☐ | Parar Editar Eliminar |
| 3 | Alerta de fila | 2018-10-10 13:46:34 | 1 | ▶ | ☐ | Parar Editar Eliminar |
| 4 | Notificaciones por mail | 2018-10-10 13:46:42 | 1 | ▶ | ☐ | Parar Editar Eliminar |

Allí, se muestra una lista de tareas específicas de ejecución continua para la compañía. Una tarea puede ser creada a través del botón “Agregar”. Al hacerlo, se desplegará un cuadro como este:

Agregar nueva tarea ✕

Nombre

Tipo de tarea

Trámites

 Todos

Hora

 : (HH:MM)

Crear una tarea implica asignarle un nombre, seleccionar los trámites a los que se aplica y definir una hora para su ejecución. Los tipos de tarea pueden ser: Resetear filas, Llenado de Pre Fila y Notificaciones por mail.

Las tareas listadas pueden detener su ejecución haciendo click en “Parar” y reactivarse en con la opción “Correr” habilitada una vez la anterior en seleccionada. Para modificar una tarea se debe hacer click en “Editar”. Aquellas tareas que se incluyan por defecto en el sistema, sólo podrán renombrarse, pero para otras se desplegará un cuadro como este:

Editar tarea ×

Nombre

Tipo ▼

Monitoreo ▼

Evento
 ▼

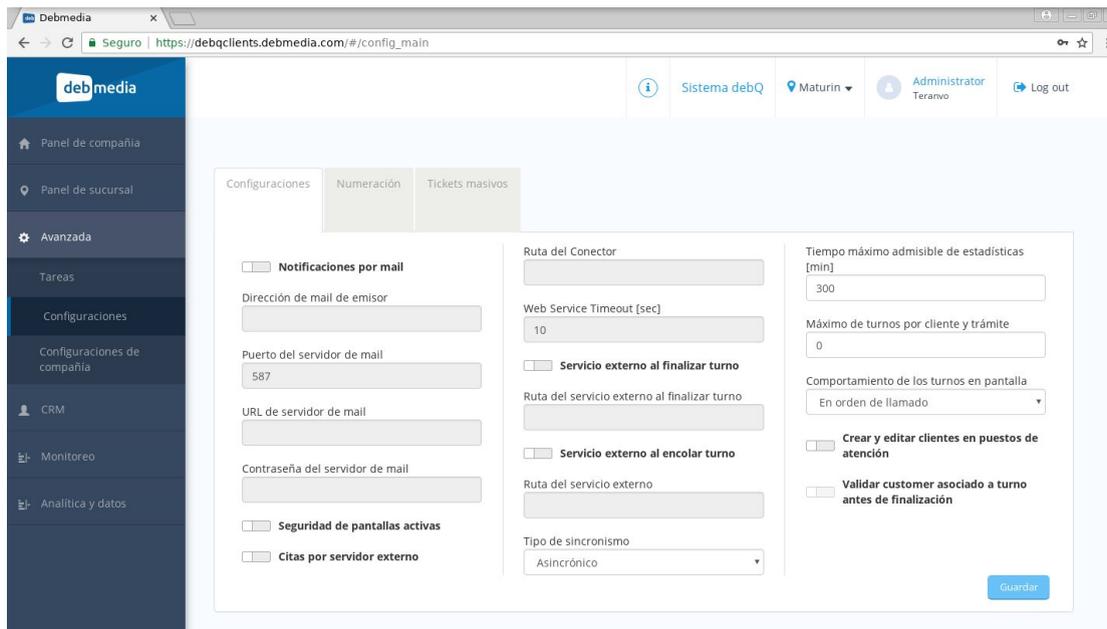
Email

Perfiles
 ▼

En dicho cuadro se podrá renombrar la tarea, asignar un a que tipo de elemento se aplica la tarea (“Fila” o “Kiosko”), seleccionar los trámites que monitorea y a los cuales se aplica la tarea, escoger ante qué tipo de eventos se activa, el email que recibirá noticias de la tarea y el perfil de usuario que aplica.

2.3.2. Configuraciones.

Esta pestaña contiene configuraciones que le aplica únicamente a la sucursal que se haya seleccionado en el selector de la parte superior. Al seleccionar esta pestaña, el sistema muestra una pantalla como esta:

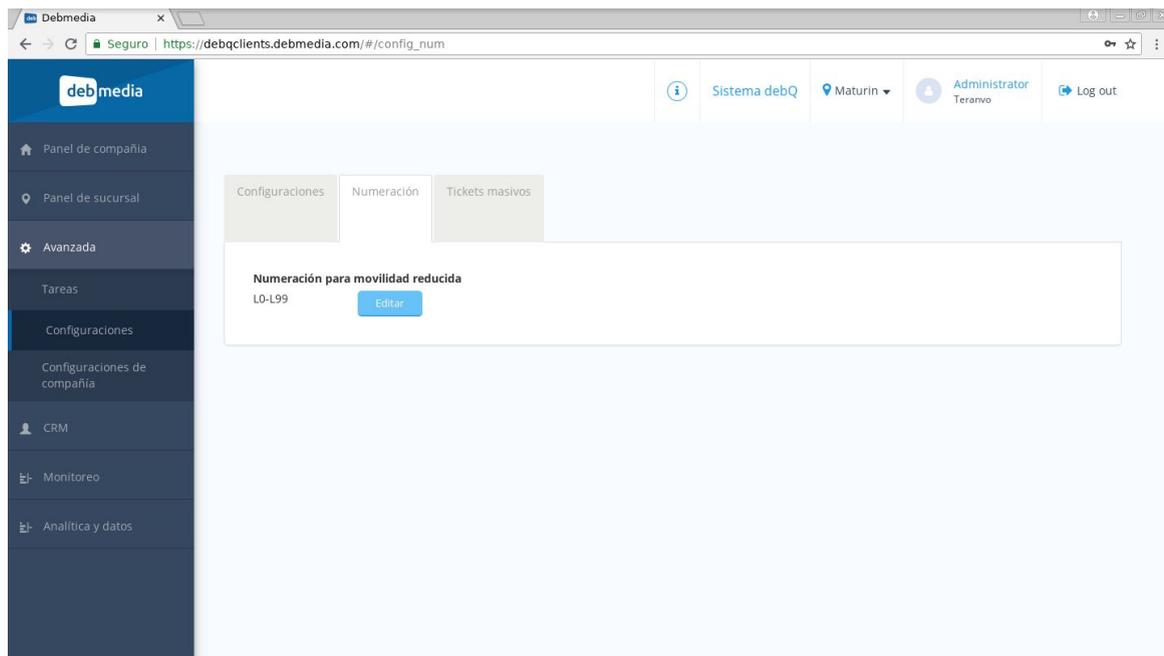


En “Configuraciones” se podrán activar o desactivar determinados elementos.

- **Notificaciones por mail:** Las notificaciones se muestran como un reporte de las acciones. Al activarse automáticamente en este cuadro, es necesario precisar la dirección de mail que cumplirá el papel de emisor, el número de puerto de servidor que acompaña al mail, la URL del mail y su respectiva contraseña de acceso.
- **Seguridad de pantallas activas:** Cuando se activa, si es que la pantalla asignada para el llamado del turno está apagada; aparece una alerta en el puesto de atención.
- **Citas por servidor externo:** Se activa cuando existen integraciones para atención por citas pre agendadas a través de servicios del cliente. Es necesario especificar la “Ruta del Conector” y el tiempo de espera al servicio “Web Service Timeout”.
- **Servicio externo al finalizar turno:** Se activa cuando existen integraciones con servicios del cliente al finalizar el turno.
- **Servicio externo al encolar turno:** Se activa cuando existen integraciones con servicios del cliente al encolar el turno.
- **Tipo de sincronismo:** Se fija en Asincrónico.

- **Tiempo máximo admisible de estadísticas:** por defecto en 300 mins
- **Máximo de turnos por cliente y trámite:** Se fija la cantidad máxima de turnos que pueden entregarse para el mismo cliente y trámite.
- **Comportamiento de los turnos en pantalla:** Pueden mostrarse En orden de llamado o Mantener el último turno llamado por trámite
- **Crear y editar clientes en puestos de atención:** Al ser activado, permite poder asociar un cliente al turno desde el puesto de atención.
- **Validar customer asociado a turno antes de finalización:** Al ser activado, hace que el turno no pueda ser cerrado a menos que se haya asignado a un cliente.

Al hacer click en “Numeración” se mostrará una pantalla como esta:



Allí se podrá configurar la letra y secuencia de número asignables a los turnos de prioridad. Dicha acción se concretará por medio del comando “Editar”.

Numeraciones ×

Numeración

L0-L99 ▼

Crear numeración Cancelar Guardar

Seleccionando “Crear numeración” se desplegará lo siguiente:

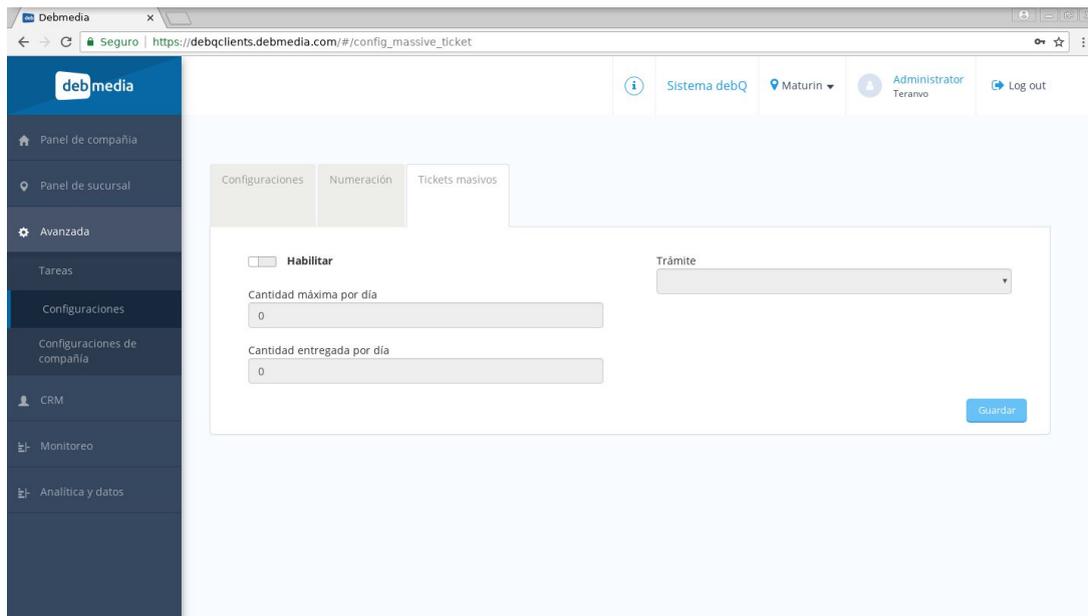
Numeraciones ×

| | |
|----------------------|--------|
| Tipo de numeración ▼ | Letras |
| 0 | 999 |

Atrás Cancelar Crear y asignar

En el mismo, se podrá seleccionar el tipo de numeración, indicando cuantas letras y números debe contener el código, se podrá también determinar la letras aplicables y el rango de números ideal que puede alcanzar la distribución de turnos, antes de su reinicio.

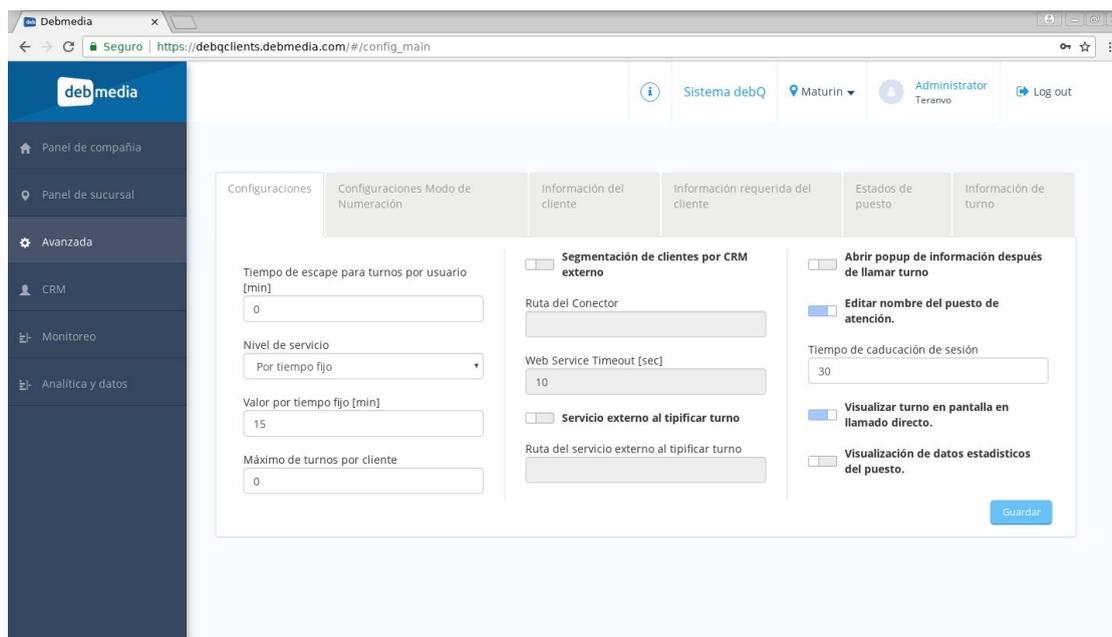
Haciendo click en “Tickets masivos” se muestra una pantalla como esta:



Al habilitar esta opción, es posible imprimir un total de cien (100) tickets con un solo comando de ejecución. Esta función resulta ideal cuando hay colas muy largas de clientes en el tótem, la impresión directa de tickets ahorra tiempo y previene el colapso del mismo.

2.3.3. Configuraciones de compañía.

Las configuraciones de esta pestaña aplican para todas las sucursales. Al seleccionar “Configuraciones” se desplegará lo siguiente:



En esta pantalla encontramos una funcionalidad que soporta el sistema y la cual,

- **Tiempo de escape para turnos por usuario [min]:** Considerando que un cliente puede estar asociado a un puesto de atención, desde esta sección permite configurar un tiempo de espera para dicho cliente, Una vez agotado dicho tiempo, si el cliente sigue en sala de espera, se desbloqueará su turno y podrá ser llamado en cualquier puesto de atención.
- **Nivel de servicio:** Existe dos opciones. Al seleccionar “Por tiempo fijo” el valor de nivel de servicio como la relación entre la cantidad de turnos cuyo tiempo de espera es menor al fijado en el campo “Valor por tiempo fijo” sobre la cantidad total de turnos en el periodo de cálculo.

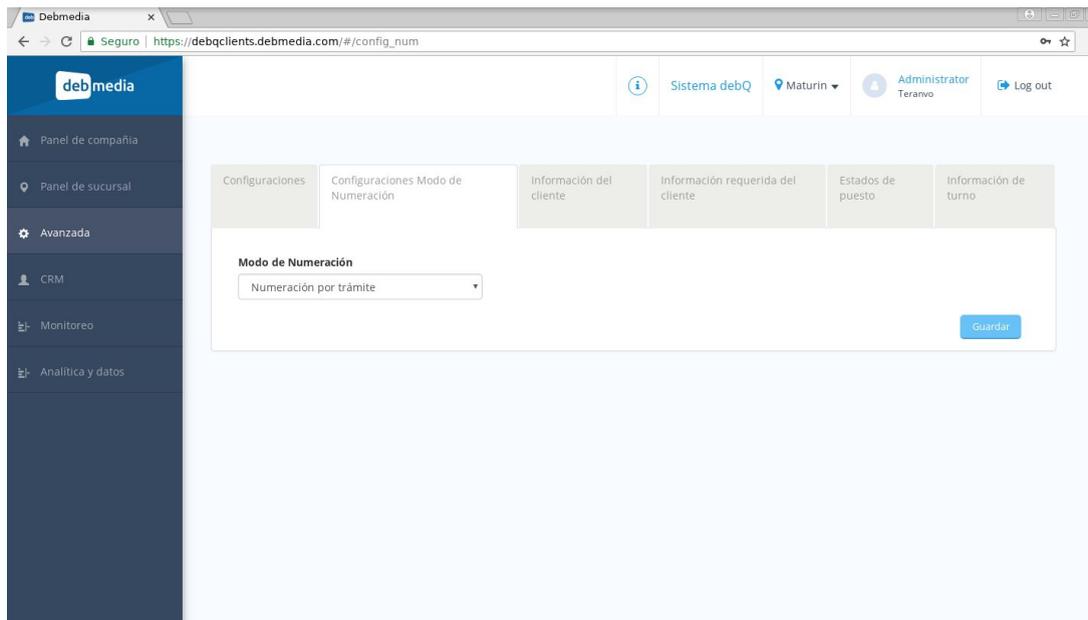
Al seleccionar “Por alertas”, el nivel de servicio se define a partir de la suma de 3 cocientes, cada uno de los cuales representa un tercio del total.

1. El primero se obtiene dividiendo la alerta de cantidad de espera y el máximo entre la alerta de cantidad de espera y la cantidad de espera real.
2. El segundo se obtiene dividiendo la alerta de tiempo de espera y el máximo entre la alerta de tiempo de espera y el tiempo de espera real.
3. El tercero se obtiene dividiendo la alerta de tiempo de atención y el máximo entre la alerta de tiempo de atención y el tiempo de atención real.

$$\frac{\text{Alerta Cantidad Espera}}{\text{MAX[Alerta C. Espera, C. Espera]}} \cdot \frac{1}{3} + \frac{\text{Alerta Tiempo Espera}}{\text{MAX[Alerta T. Espera, T. Espera]}} \cdot \frac{1}{3} + \frac{\text{Alerta Tiempo Atención}}{\text{MAX[Alerta T. Atención, T. Atención]}} \cdot \frac{1}{3}$$

- **Máximo de turnos por cliente:** Se fija la cantidad máxima de turnos que pueden entregarse para el mismo cliente. Si se deja en 0 no existe la limitación.
- **Segmentación de clientes por CRM externo:** Se activa cuando existen integraciones con servicios del cliente para la identificación y segmentación por tipos de cliente. Es necesario especificar la “Ruta del Conector” y el tiempo de espera al servicio “Web Service Timeout”.
- **Servicio externo al tipificar turno:** Se activa cuando existen integraciones con servicios del cliente al tipificar el turno.
- **Abrir popup de información después de llamar turno:** permite definir la apertura automática del popup de datos del cliente en el puesto de atención cuando este es llamado.
- **Editar nombre del puesto de atención:** permitir al puesto editar su nombre en pantalla,
- **Tiempo de caducación de sesión:** Es el tiempo máximo (en minutos) de inactividad del usuario sobre la plataforma. Transcurrido dicho tiempo de inactividad será deslogueado automáticamente de la plataforma.
- **Visualizar turno en pantalla en llamado directo:** Al activar esta funcionalidad y en caso de que se haya definido un Grupo de llamado directo, cuando se cree un turno desde el puesto de atención se visualizará el llamado en la pantalla que tenga asignado el trámite.
- **Visualización de datos estadísticos del puesto:** permite visualizar sus resultados estadísticos: la cantidad de turnos atendidos, promedio de espera y promedio de atención.

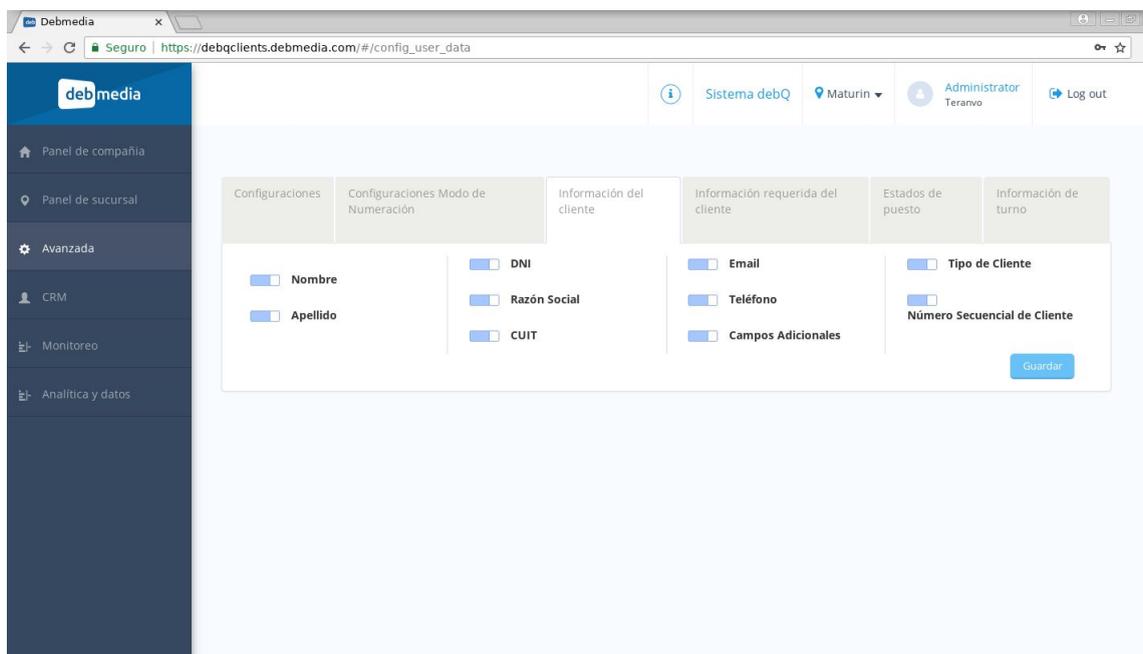
Al seleccionar “Configuraciones Modo de Numeración”, se desplegará lo siguiente:



Aquí, el usuario podrá definir cómo se ejecutará la numeración de turno.

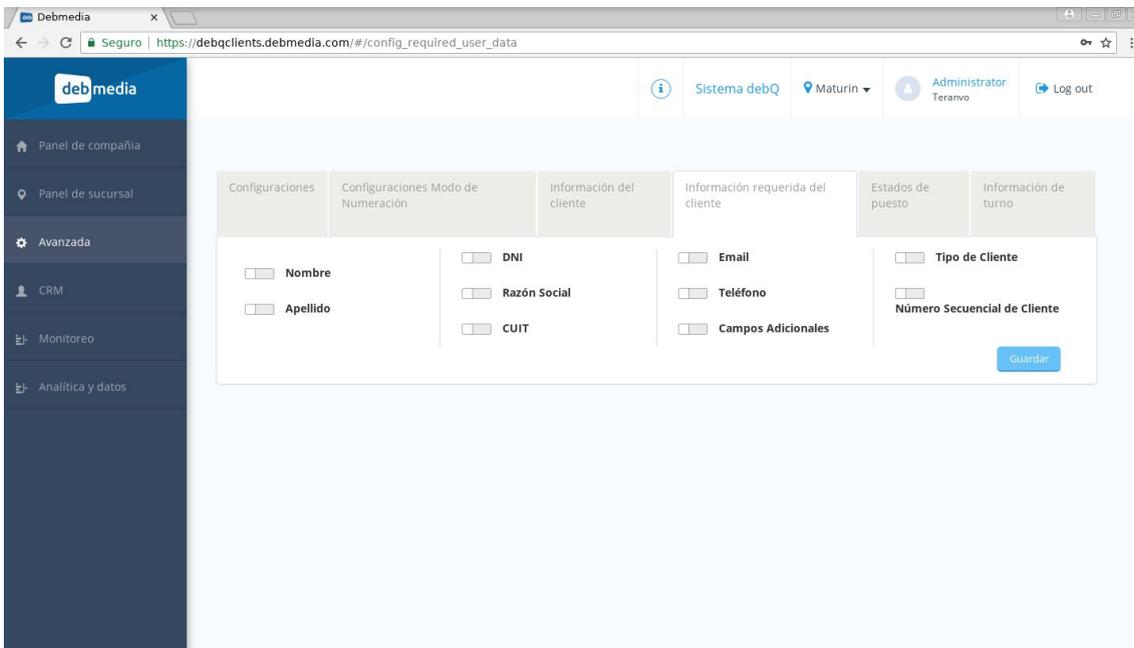
- **Numeración por trámite:** Designa a cada trámite una letra diferente por delante de su número.
- **Numeración por cliente:** Todos los trámites efectuados por un tipo de cliente se designan con la misma letra.
- **Numeración por trámite y cliente:** Los trámites son designados por una combinación de doble letra, una por el trámite y otra por el tipo de cliente.

Al seleccionar “Información del cliente”, se mostrará lo siguiente:

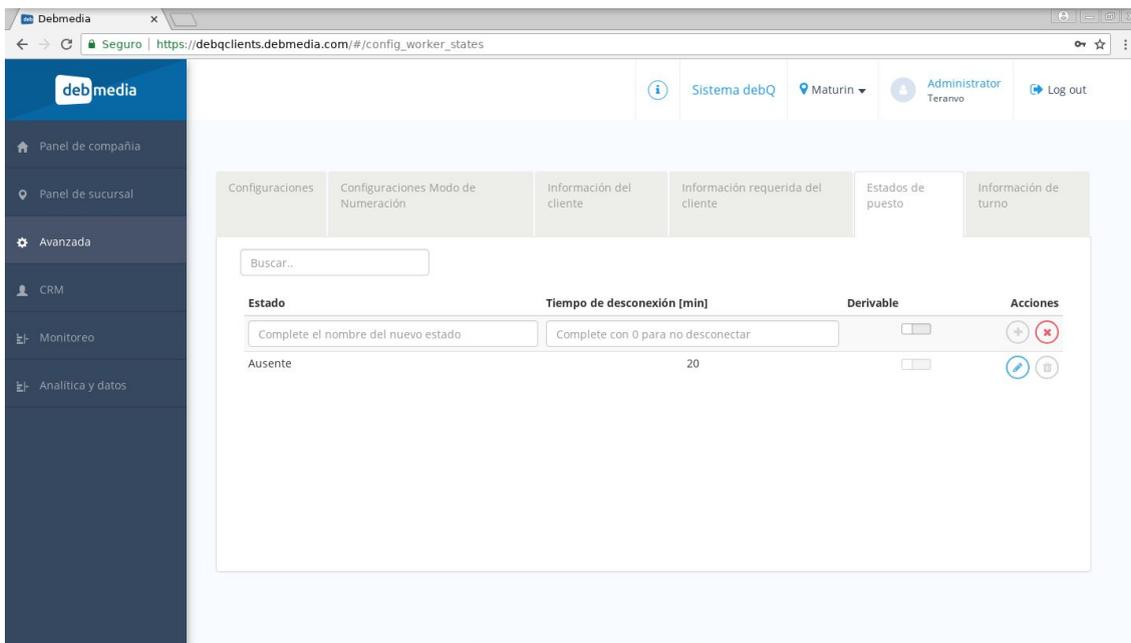


En esta pestaña se selecciona los datos del cliente visibles para el puesto de atención.

Al seleccionar “Información requerida del cliente”, se muestran los datos que son necesarios para poder finalizar el turno; ya sea que vengan de la integración con algún servicio externo del cliente o que sean ingresados a través del puesto de atención.

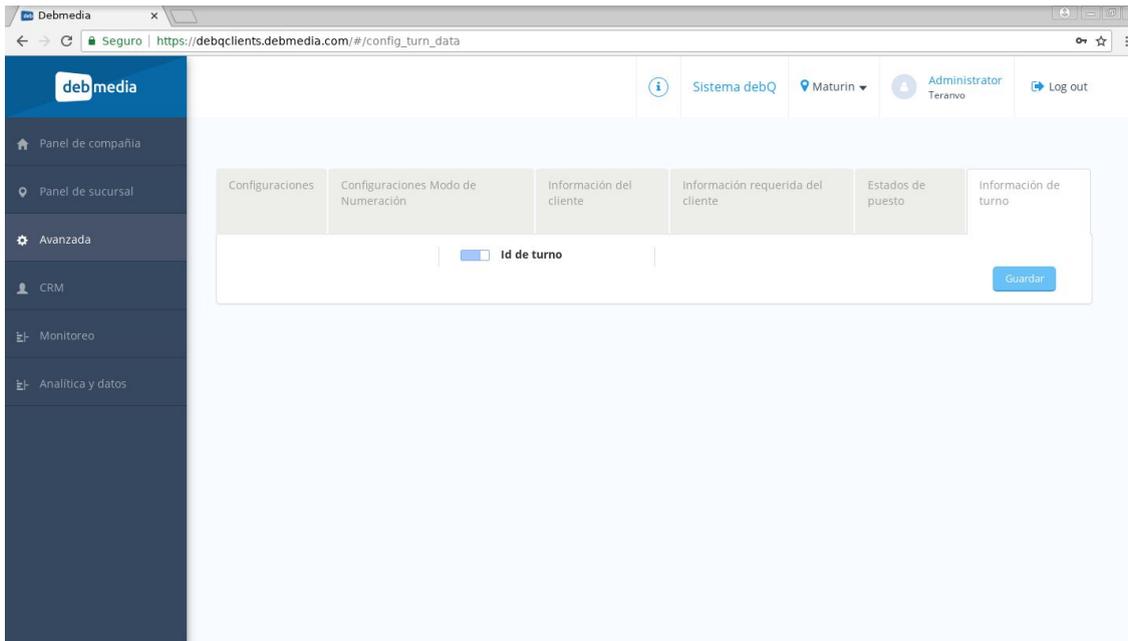


Al seleccionar “Estados de puesto”, se despliega lo siguiente:



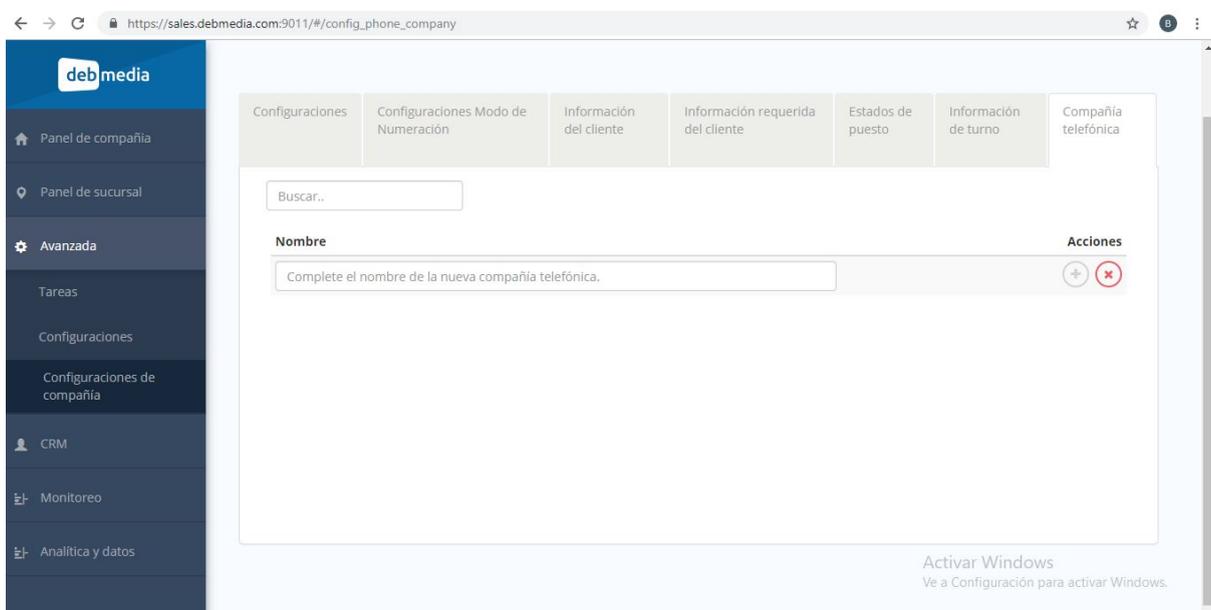
Desde aquí es posible elegir qué estados puede tomar el puesto de atención, crear nuevos y definir un tiempo automático de desconexión para los estados personalizados.

Al seleccionar “Información de turno”, se despliega lo siguiente:



En esta pestaña se puede seleccionar información del turno visible en el puesto.

Al seleccionar “Compañía telefónica” es posible listar las compañías telefónicas que trabajan en conjunto a los microservicios del debQ, para obtener más información de los microservicios puede consultar con su asesor de Debmedia.



2.4. CRM.

En esta sección se encuentran las pestañas: Clientes y Tipos de cliente.

2.4.1. Clientes.

Al seleccionar esta pestaña, se mostrará una pantalla como esta:

| CLIENTES | | | | | | |
|--------------------------|-----|-------------------|------|--------------|-----------------|---|
| | DNI | Apellido - Nombre | CUIT | Razón Social | Tipo de cliente | Acciones |
| <input type="checkbox"/> | 999 | Betania | - | - | Cientes Banco | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 998 | Rosa | - | - | No cliente | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 997 | Carlos | - | - | No cliente | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 996 | Isaac | - | - | Cientes Banco | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 995 | Simon | - | - | No cliente | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 994 | Jose | - | - | Cientes Banco | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 993 | Judelys | - | - | Cientes Banco | Eliminar Editar |
| <input type="checkbox"/> | 991 | Jesus | - | - | Cientes Banco | Eliminar Editar |

86 Resultados. Total: 86

En ella es posible visualizar una lista de todos los clientes que han ingresado a la compañía. Se dispone de la opción de agregarlos manualmente o de importarlos.

Al hacer click en “Agregar cliente”, aparecerá un cuadro como este:

Cliente x

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------------|---|
| DNI | <input type="text"/> | CUIT | <input type="text"/> |
| CUIL | <input type="text"/> | Libreta cívica | <input type="text"/> |
| Libreta enrolamiento | <input type="text"/> | Pasaporte | <input type="text"/> |
| Cédula identidad | <input type="text"/> | Cédula diplomática | <input type="text"/> |
| Nombre | <input type="text"/> | Apellido | <input type="text"/> |
| Razón Social | <input type="text"/> | Teléfono | <input type="text"/> |
| Email | <input type="text"/> | Tipo | <input type="text" value="Fijo/Móvil"/> |
| Número de cliente | <input type="text"/> | Tipos de cliente | <input type="text"/> |

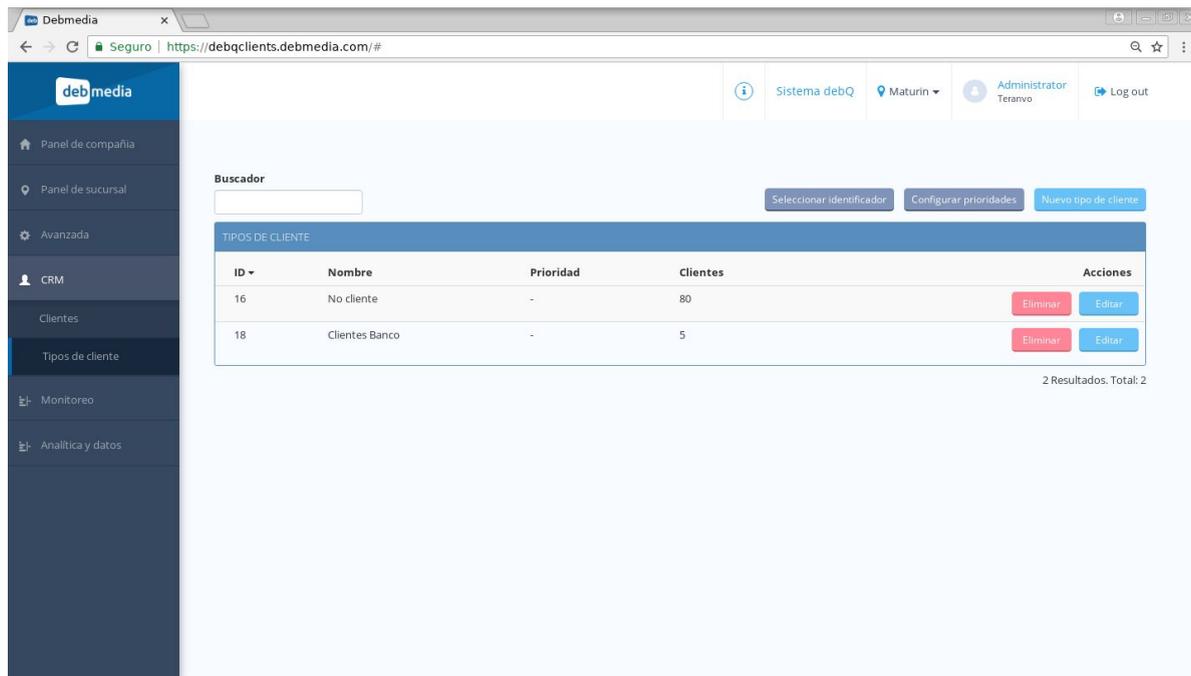
Debe seleccionar un tipo de cliente

En él, se especifican los datos personales del cliente y se define un tipo de cliente. Esta información puede ser posteriormente modificada con la opción “Editar”.

Al hacer click en “Eliminar” se borrará el registro del cliente indicado.

2.4.2. Tipo de clientes.

En esta pestaña visualizamos una lista con las distintas clasificaciones que pueden adoptar los clientes dentro del sistema. Entre sus columnas, también se encuentran el número de personas registradas en el sistema bajo esta clasificación.



Nuevos tipos de cliente podrán ser definidos haciendo click en “Nuevo tipo de cliente”, para lo cual solo hace falta asignar un nombre. Los mismos pueden ser borrados haciendo click en “Eliminar”.

Al hacer click en “Editar” se despliega un cuadro como este:



La opción “Reasignar cliente” permite movilizar de forma automática a los clientes de una categoría hacia otra. Por su parte, la opción de “Editar tipo de cliente” permite modificar el nombre de la categoría.

A cada uno de los tipos de cliente se le puede configurar un nivel de prioridad activando el algoritmo de envejecimiento con un factor de multiplicación.

Configurar prioridades

Configuración de prioridades y condiciones de escape para los tipos de clientes. Estos valores sólo serán utilizados si el puesto de trabajo utiliza el algoritmo de llamado 'Prioridad por cliente' o 'Prioridad por trámite y cliente'

| Nombre | Prioridad | Multiplicador |
|---------------|-----------|---------------|
| Cientes Banco | 0 | 2 |
| No cliente | 1 | 1 |

Condición de escape
Se activará al superar alguno de los siguientes parámetros.
10 turnos
20 minutos

Multiplicador de envejecimiento
El tiempo de espera de este trámite se verá afectado por un factor de 2 X

Cancelar Guardar

También es posible designar una serie de identificadores únicos para los clientes. Los mismos permiten clasificar a los clientes y ubicarlos más fácilmente. Para cumplir esto, se parte de la premisa que cada identificador es único para cada persona, es decir, el cliente es registrado con su único DNI, CUIT, email, telefono, etc.

Seleccionar identificador ×

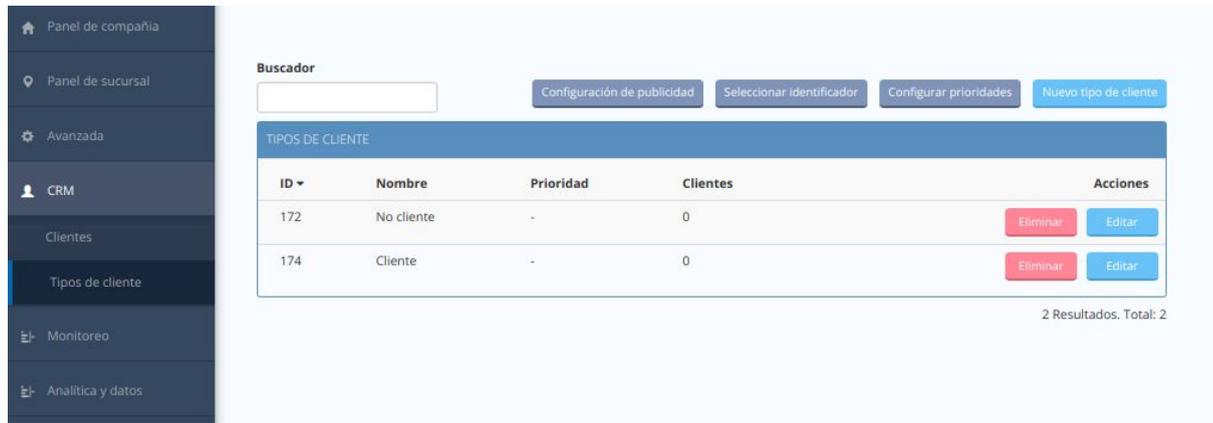
| Identificador único | Prioridad | Acciones |
|---------------------|-------------------------|---|
| Dni | 0 es la mayor prioridad |   |
| Dni | 0 |   |
| Cuit | 1 |   |
| Email | 2 |   |
| Telefono | 3 |   |

Para casos de compañías donde, por ejemplo, un DNI, tenga más de un teléfono o email asignado. Es posible asignar un nivel de prioridad al identificador, de esta manera, el sistema sabe cuál tiene mayor peso a la hora de ejecutar búsquedas.

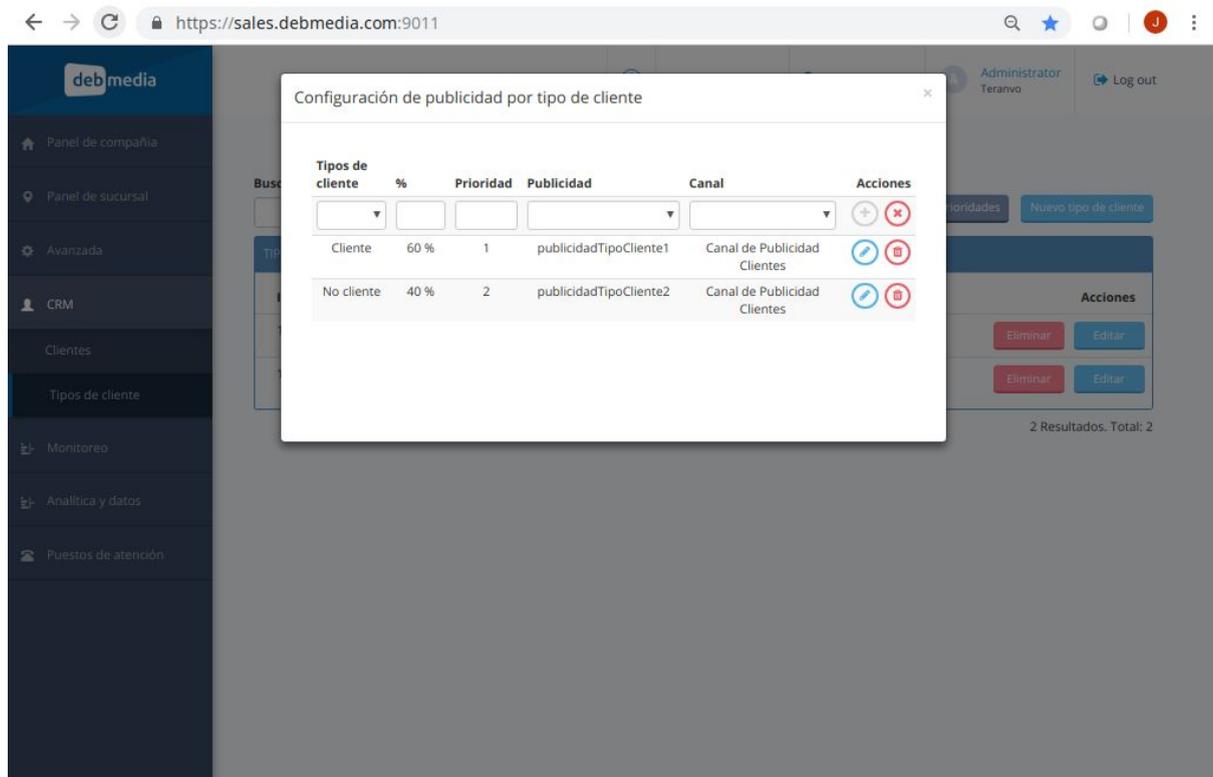
Publicidad según tipo de cliente

Esta función nos permite efectuar cambios de publicidad en pantallas según el porcentaje de clientes de cierto tipo que se encuentren en la sucursal.

Para activarla, será necesario previamente haber cargado las publicidades correspondientes y configurado una pantalla con un canal de visualización. Una vez efectuados estos pasos, se debe dar click en el botón de “Configuración de publicidad”.



Al hacerlo, se desplegará una pestaña como esta:



En ella será necesario definir los siguientes elementos:

Tipo de cliente: Indicando el tipo de cliente que se monitorea en la sucursal.
%: Representa el porcentaje de clientes (seleccionado en “Tipo de cliente”) que se encuentra en la sucursal y que activa la visualización de la publicidad. Es de acotar que este campo toma en cuenta el tipo de cliente con turnos no finalizados.

Prioridad: Indica el nivel de prioridad otorgada a cada publicidad en caso de que ambas estén asignadas a un mismo canal y se cumpla la condición de porcentaje previamente señalada.

Publicidad: Indica la secuencia de publicidad que se visualizará en la pantalla.

Canal: selecciona un canal de compañía para aplicar el cambio de publicidad en todas las pantallas que tengan asignado ese canal.

Los parámetros asignados a cada publicidad pueden ser modificados en el botón de edición o también pueden ser eliminados.

Al agregar cualquier configuración de publicidad con todos sus elementos, la misma se encontrará activa automáticamente.

2.5. Monitoreo.

En esta pestaña se encuentran las opciones: Monitoreo sucursal, Monitoreo de kioscos y Monitoreo salas de espera.

2.5.1. Monitoreo sucursal.

Esta sección permite visualizar en detalle el estado actual de una sucursal.

| Perfil | Puestos | Estado | Usuario asignado | Atención promedio | Atención actual | Turno asignado |
|--------------------|-----------------------|--------|-----------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| Caja | Taquilla 1 | ● | | -- | -- | -- |
| Caja | Taquilla 2 | ● | | -- | -- | -- |
| Caja | Taquilla 3 | ● | | -- | -- | -- |
| Caja | Taquilla 4 | ● | | -- | -- | -- |
| Puesto de atención | Atención al cliente 1 | ● | Administrator teranvo | -- | -- | N1 |
| Puesto de atención | Atención al cliente 2 | ● | | -- | -- | -- |
| Puesto de atención | Atención al cliente 3 | ● | | -- | -- | -- |
| Puesto de atención | Atención al cliente 4 | ● | | -- | -- | -- |

La información se muestra a través de diversas secciones y listas.

La primera de ellas, muestra los mismos parámetros visibles con anterioridad en “Monitoreo de compañía” del “Panel de compañía”. En este caso, midiéndolos solo para la sucursal activa.



La siguiente sección muestra una lista detallada de los puestos de la sucursal, junto a su estado y perfil asignado.

| Perfil | Puestos | Estado | Usuario asignado | Atención promedio | Atención actual | Turno asignado |
|-----------|---------|--------|------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| Profile 1 | Box 01 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 02 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 03 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 04 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 05 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 06 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 07 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 08 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 09 | ● | | -- | -- | -- |
| Profile 1 | Box 10 | ● | | -- | -- | -- |

Activar Windows

Otro elemento supervisado en esta sección, son los trámites. Es posible ver en su lista la cantidad de personas en espera para cada uno de ellos.

| Trámites | Espera promedio | Atención promedio | En espera | Nivel de servicio |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|-------------------|
| Otros Atención Personalizada | -- | -- | 0 | -- |
| Consulta de Préstamos | -- | -- | 0 | -- |
| Entrega de documentación | -- | -- | 0 | -- |
| Retiro de Tarjetas | -- | -- | 0 | -- |
| Cobro Jubilados | -- | -- | 0 | -- |
| Depósito en Caja de Ahorro | -- | -- | 0 | -- |
| Depósito en Cuenta Corriente | -- | -- | 0 | -- |
| Extracción | -- | -- | 0 | -- |
| Cobro de Cheques | -- | -- | 0 | -- |
| Compra - Venta Moneda Extranjera | -- | -- | 0 | -- |

< 1 **2** 3 >

El estado de los monitores y kioscos, también es fácil de visualizar desde esta sección.

| Pantallas | Estado |
|------------|--------|
| Pantalla 1 | ● |
| Pantalla 2 | ● |
| Pantalla 3 | ● |

| Kioscos | Estado |
|----------|--------|
| Kiosco 1 | ● |

Un listado de los perfiles de puestos, asocia a cada uno con su estado actual y el total de turnos atendidos.

| Perfiles de Puestos ▼ | Puestos online | Turnos únicos | Turnos compartidos | Turnos totales |
|-----------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| CAJERO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENTE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POSTVENTA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Profile 282 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TESORERO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VENDEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VENTA | 0 | 0 | 0 | 0 |

Es posible visualizar una lista con los tipos de clientes que atiende la compañía, así como también la cantidad de ellos que se encuentran actualmente en espera u/o atención.

| Tipo de cliente | Turnos en espera | Turnos en atención |
|---------------------|------------------|--------------------|
| Unassociated client | 0 | 1 |

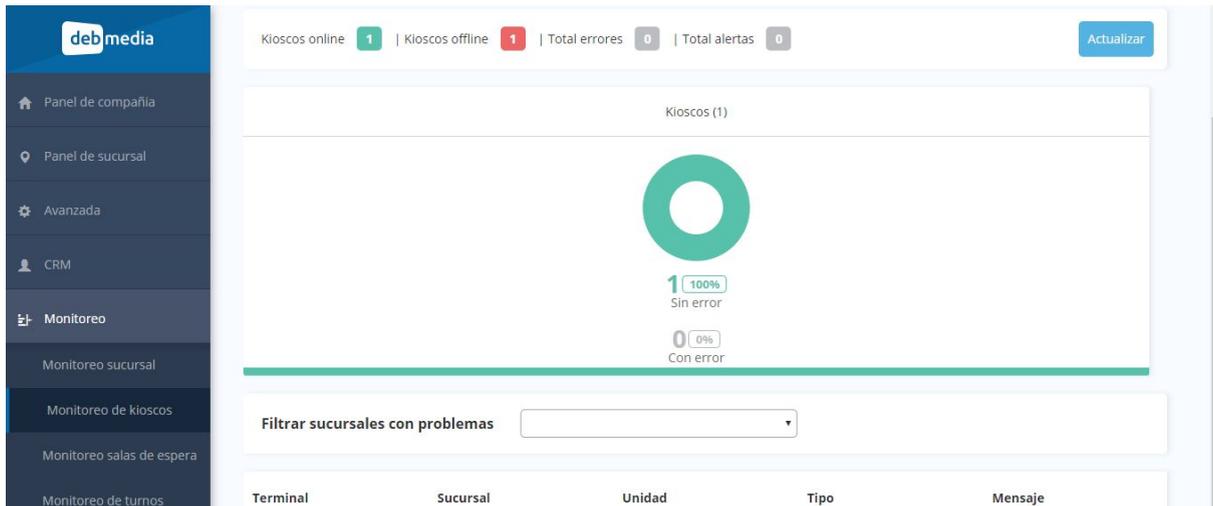
En el área inferior, se ubica una lista de mensajes del sistema, los cuales registran cualquier cambio y/o actualización en el registro de datos de la sucursal.

| Mensajes del sistema | Fecha inicial | Fecha final | Exportar |
|---|---------------|-------------|----------|
| [15-10-2018 10:00] - Se há ejecutado el reinicio automatico de filas. | 15/10/2018 | 16/10/2018 | Exportar |
| [14-10-2018 22:00] - Se há ejecutado el reinicio automatico de filas. | | | |
| [14-10-2018 10:00] - Se há ejecutado el reinicio automatico de filas. | | | |
| [13-10-2018 22:00] - Se há ejecutado el reinicio automatico de filas. | | | |

< 1 2 3 4 5 6 7 >

2.5.2. Monitoreo de kioscos.

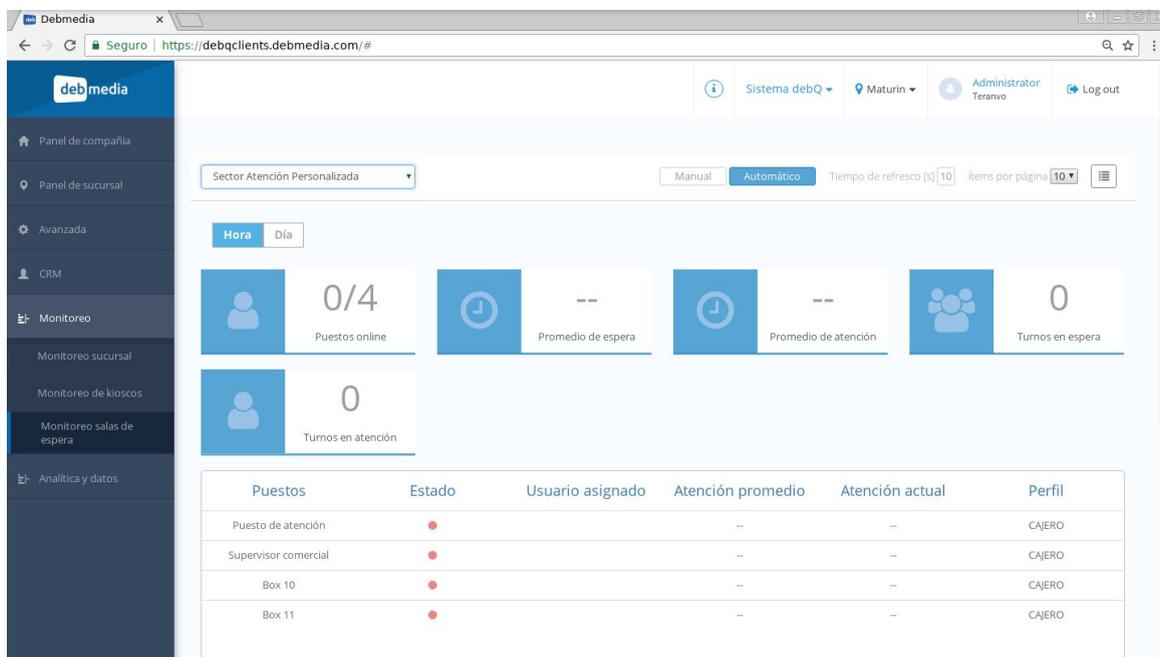
En esta sección muestra información del funcionamiento de los kioscos de la sucursal.



En caso de presentar alertas o errores, los contabiliza e indica en qué sección del kiosco se encuentra.

2.5.3. Monitoreo salas de espera.

Utilizando un menú desplegable, el usuario puede seleccionar una sala de espera y observar información detallada de la misma.



Nuevamente, se encuentran visibles diversos parámetros de evaluación y listas resumidas para la actividad de los puestos y trámites de dicha sala.

2.5.4. Monitoreo de turnos

En esta sección muestra en detalle el estado de turnos que actualmente se encuentran en espera o siendo atendidos. Muestra una ventana como esta:

The screenshot displays the 'Monitoreo de turnos' (Shift Monitoring) interface. The sidebar on the left contains navigation options: Panel de compañía, Panel de sucursal, Avanzada, CRM, Monitoreo (selected), Monitoreo sucursal, Monitoreo de kioscos, Monitoreo salas de espera, Monitoreo de turnos, Analítica y datos, and Puestos de atención. The top navigation bar shows the system name 'Sistema debQ', location 'Sucmonserrat', user 'Administrator Teranvo', and a 'Log out' button. The main content area features a 'Datos visibles' dropdown menu set to 'Id de turno, Letra Turno,'. Below this is a table titled 'TURNOS' with columns: ID, Letra Turno, Número Turno, Hora inicio, Trámite, Usuario, Puesto, and Perfil de. The table contains three rows of data. To the left of the table are several filter sections: 'Letra Turno' (input field), 'Número Turno' (input field), 'Trámite' (dropdown menu with 'prestamo' selected), 'Perfil de Puesto' (input field), 'Sucursal' (dropdown menu with 'maturin' selected), and 'Tipo de cliente' (dropdown menu). A 'Buscar' button is located at the bottom of the filter section.

| Filtros | ID | Letra Turno | Número Turno | Hora inicio | Trámite | Usuario | Puesto | Perfil de |
|--------------|-------|-------------|--------------|------------------------|----------------------|---------|--------|-----------|
| Letra Turno | 10435 | D | 1 | 2018-09-17T16:15:19-03 | Préstamo Hipotecario | - | - | - |
| | 10440 | D | 2 | 2018-09-17T16:19:51-03 | Préstamo Hipotecario | - | - | - |
| Número Turno | 10447 | D | 3 | 2018-09-17T17:19:34-03 | Préstamo Hipotecario | - | - | - |

El tipo de turno del cual se requiere información se especifica y busca a través de los filtros de la sección izquierda del recuadro. La información mostrada acerca de dicho ticket, se define por las opciones escogidas en desplegable de "Datos visibles", los mismos pueden ser:

- Id de turno
- Letra de turno
- Número de turno
- Fecha de ingreso
- Fecha de atención
- Estado
- Trámite
- Sub Trámite
- Derivado
- Usuario
- Email de Usuario
- Puesto

- Perfil de puesto
- Sucursal
- Email del cliente
- Cliente
- Razón social
- DNI
- CUIT
- Número del cliente
- Teléfono
- Tipo del cliente
- Datos extras del cliente
- Total tiempo de espera
- Total tiempo de atención
- Mensajes

Reconocer el estado actual de los turnos en espera o atención, se hace sumamente fácil mediante la columna de “Estado”. Mediante los otros datos visibles seleccionados, será posible elaborar tablas personalizadas que muestren el estado actual de los turnos.

The screenshot shows the 'deb media' system interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Panel de compañía, Panel de sucursal, Avanzada, CRM, Monitoreo, Monitoreo sucursal, Monitoreo de kioscos, Monitoreo salas de espera, Monitoreo de turnos, Analítica y datos, and Puestos de atención. The top right of the main area shows system information: Sistema debQ, Sucmonserrat, Administrator Teranvo, and Log out. Below this, there's a 'Datos visibles' section with a dropdown menu showing 'Id de turno, Letra Turno,'. The main content area is titled 'TURNOS' and contains a table with the following data:

| Filtros | ID | Letra Turno | Estado | Trámite |
|-------------------------------------|-------|-------------|-----------------|--------------------------|
| Letra Turno <input type="text"/> | 11769 | N | Siendo atendido | Actualización de Legajos |
| Trámite <input type="text"/> | | | | |

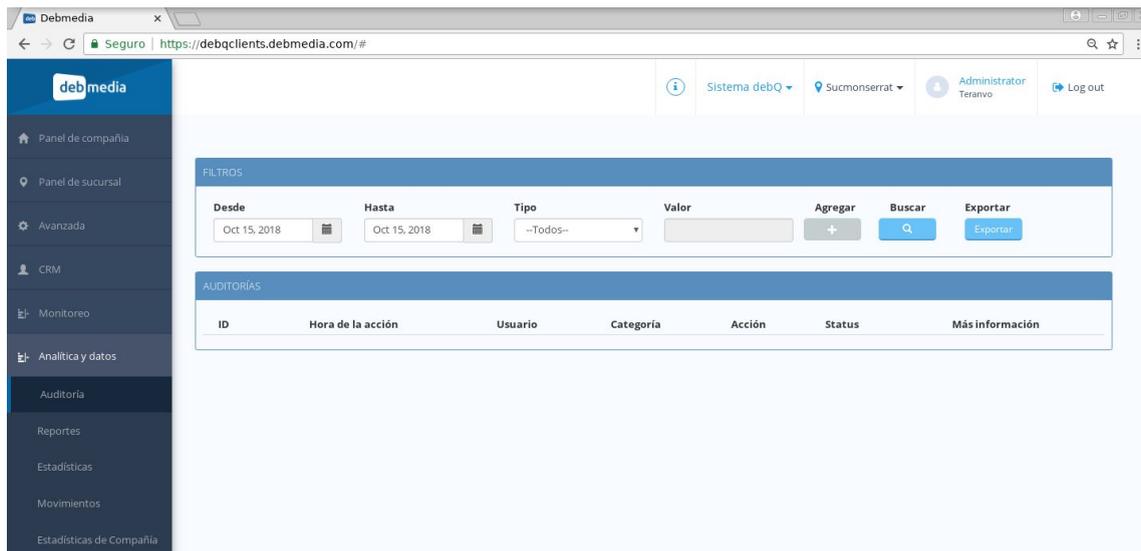
Below the table is a 'Buscar' button and a horizontal scrollbar.

2.6. Analítica y datos.

En esta pestaña se encuentran las opciones: Reportes, Estadísticas, Movimientos y Estadísticas de Compañía.

2.6.1. Auditoría.

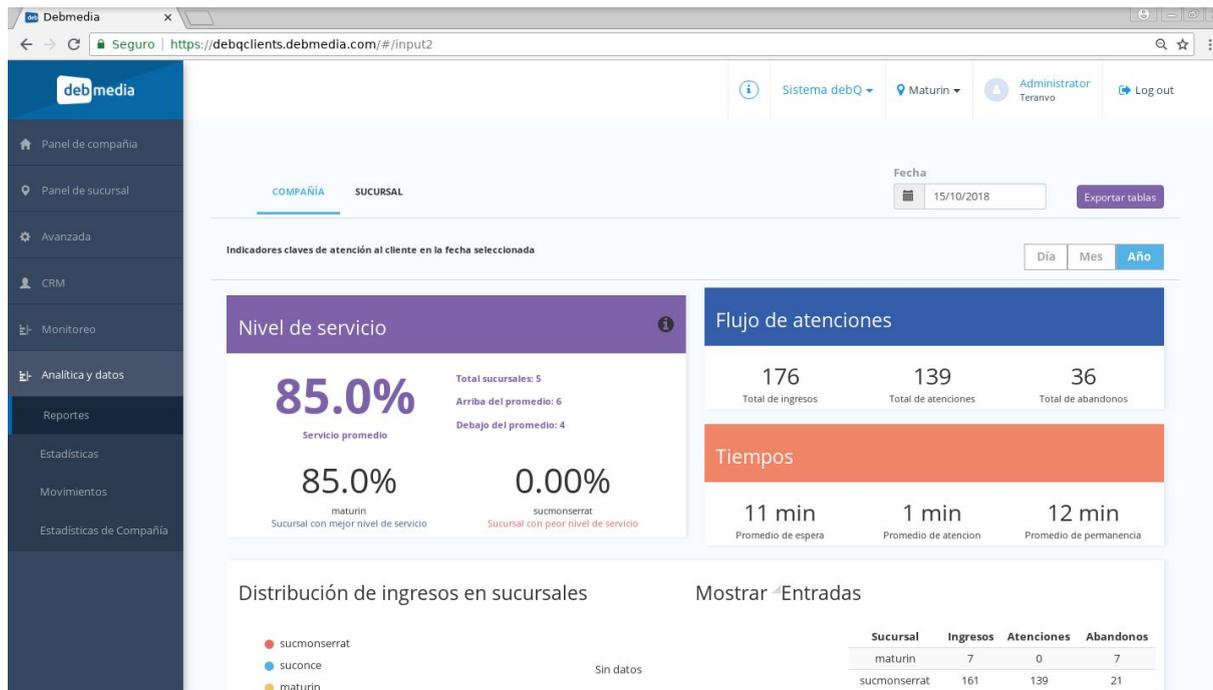
Muestra una lista con todas las acciones que se han llevado a cabo en el sistema. Por ejemplo: cambios de configuración, login de usuarios y etcétera. La información puede ser exportada en un documento Excel.



2.6.2. Reportes.

En esta sección se puede tener una vision rapida de lo sucedido en nuestras sucursales para de esa manera comprobar si cumple con los objetivos planteados por la compañía.

Muestra una pantalla como esta:



En el sector derecho del monitor, se observa una barra de navegación que permite la visualización de datos ya sea para una compañía en general o solo para una sucursal. Se pueden obtener los datos por fecha, en base al día, mes o año en curso.

La opción de “Compañía” Muestra los siguientes apartados.

- **Nivel de Servicio:** El porcentaje del nivel del servicio es un cálculo de la relación entre turnos con espera menor a 15 minutos vs. la cantidad total de ingresos a la sucursal. Este valor de "15 minutos" se puede cambiar desde la administración por parte del jefe de compañía.
 - **Total de sucursales:** Muestra el número total de sucursales administradas por una compañía.
 - **Arriba del promedio:** Muestra la cantidad de sucursales cuyo nivel de servicio se encuentre por encima del promedio.
 - **Debajo del promedio:** Muestra la cantidad de sucursales cuyo nivel de servicio se encuentre por debajo del promedio.

- **Flujo de Atenciones:**
 - **Total de Ingresos:** Muestra el total de trámites que ingresaron al sistema.
 - **Total de Atenciones:** Muestra el total de trámites que fueron atendidos.
 - **Total de Abandonos:** Muestra la cantidad de trámites que no se presentaron a ser atendidos.

- **Tiempos:**
 - **Promedio de Espera:** Muestra el tiempo promedio de la espera en la sala.
 - **Promedio de Atención:** Muestra el promedio de atención de los turnos atendidos.
 - **Promedio de Permanencia:** Muestra el tiempo promedio en que un usuario permanece en la sucursal (suma del tiempo total de espera más el tiempo total de atención).

- **Distribución de ingresos en sucursales:** Aquí se muestra una gráfica de la distribución de ingresos de clientes por sucursal.

- **Distribución de atenciones por tipo de cliente:** Aquí se muestra una gráfica de la distribución de atenciones por tipo de usuario atendido.

- **Distribución de tiempos en sucursales:** Aquí se muestra una lista relacional de sucursales, con respecto a sus estadísticas de tiempo.

La opción de “Sucursal” muestra apartados similares a los anteriores, incluyendo ahora:

- **Nivel de Servicio:**
 - **Total de Trámites:** Muestra la cantidad de trámites configurados en la sucursal.
 - **Total de Usuarios:** Muestra la cantidad de usuarios configurados en la sucursal.

- **Máximos y Mínimos:**
 - **Trámite con mayor espera:** Muestra el trámite con la mayor espera y el tiempo exacto en minutos.
 - **Trámite con menor espera:** Muestra el trámite con la menor espera y el tiempo exacto en minutos.
 - **Usuario con menos atenciones:** Muestra el usuario que menos atenciones realizó.

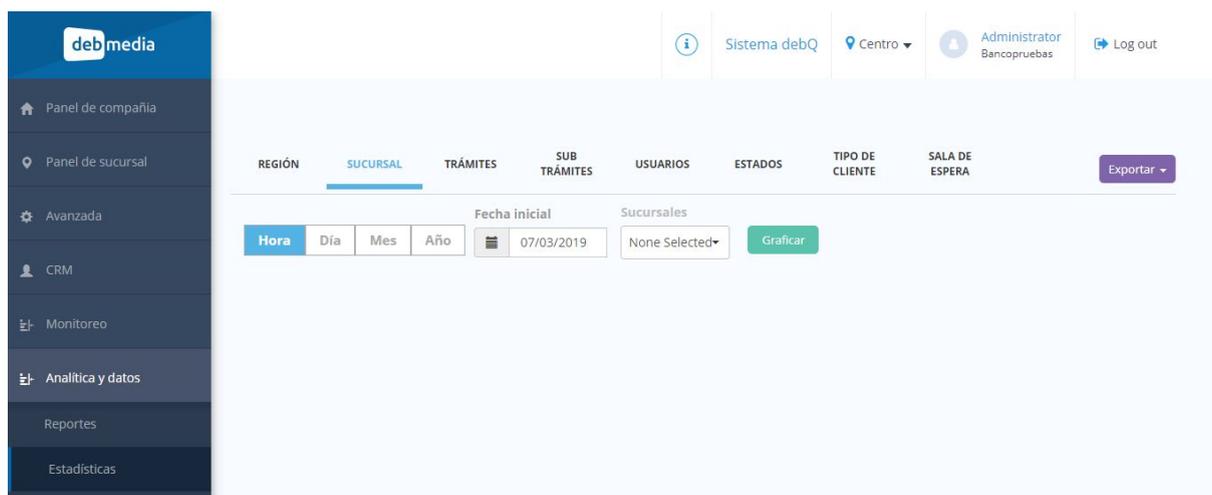
- **Usuario con más atenciones:** Muestra el usuario que más atenciones realizó.
- **Distribución de ingresos y atenciones en trámites:** Aquí se muestra una gráfica de la distribución de ingresos por tipo de trámite atendido.
- **Distribución de atenciones por usuario:** Aquí se muestra una gráfica de la distribución de atenciones por usuario atendido.
- **Salas de espera:** Aquí se muestra una lista relacional de salas de espera, con respecto a sus estadísticas de atenciones, tiempos y servicio.

Todos los reportes por sucursales podrán exportarse, así como también los reportes de compañía.

2.6.3. Estadísticas.

Reportes es una herramienta pre armada en la que es posible ver rápidamente distintas métricas de la atención que brinda una sucursal y la compañía, pero en el caso de querer obtener un detalle mayor sobre métricas y efectuando comparaciones, se recomienda la sección de Estadísticas.

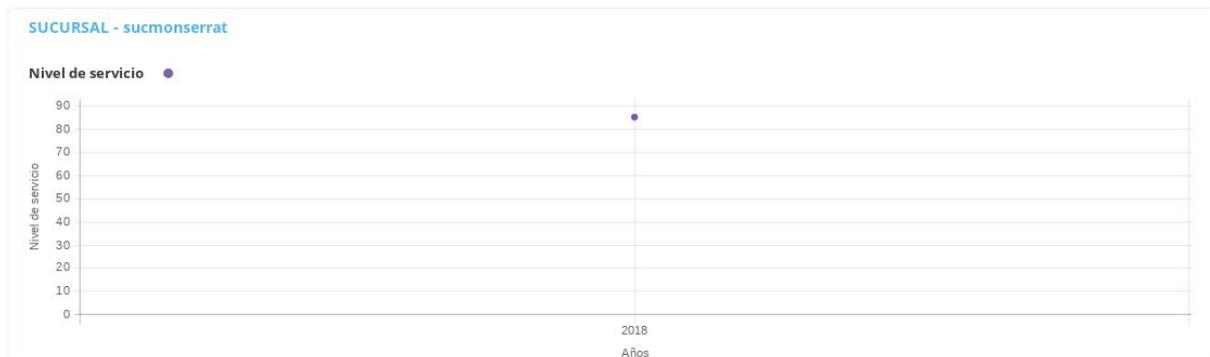
Aquí será posible obtener datos graficados, para cada sucursal ya sea para una fecha específica o mediante las selecciones predeterminadas: Hora, Día, Mes y Año.



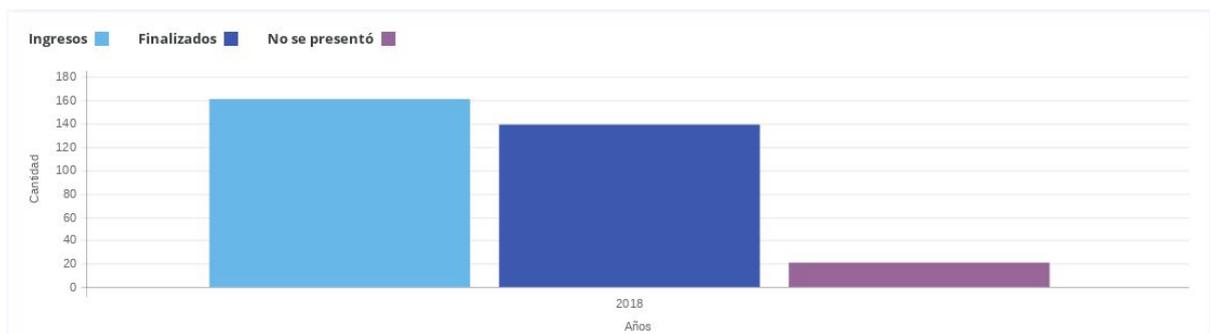
Esta pestaña también incluye un menú de navegación, que permite determinar los elementos que el cliente está interesado en comprobar. Una vez se ha ubicado en cualquiera de ellos y se han especificado la sucursal, se procede a hacer click en "Graficar".

En “Región”, se muestran las gráficas con datos de todas las sucursales de una determinada región. En “Sucursal se muestran las gráficas de datos específicos para una sucursal. En ambas secciones se podrá observar:

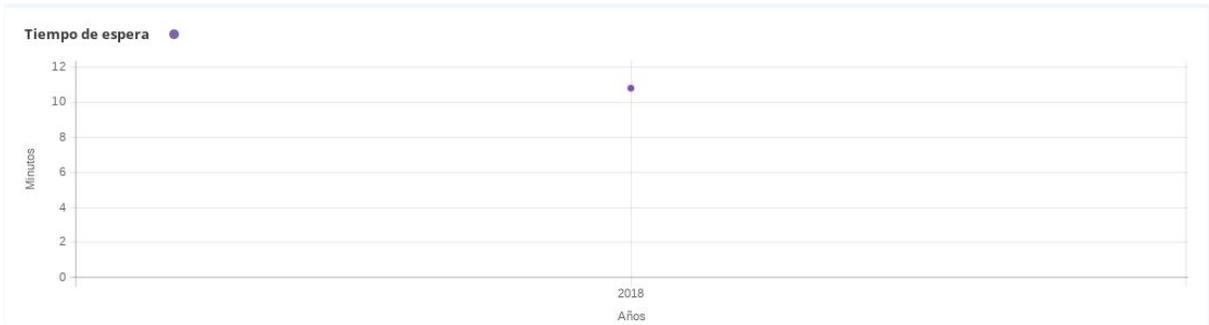
- **Gráfica de tiempo VS Nivel de servicio:** Muestra mediante un gráfico lineal el nivel de servicio porcentual obtenido en un tiempo determinado.



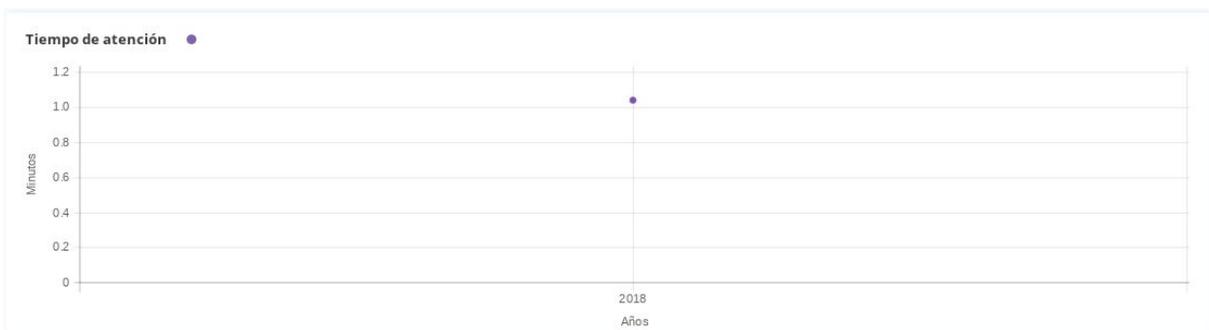
- **Gráfico de tiempo VS Cantidad de turnos:** Muestra un gráfico de barras estableciendo la comparación del total de turno ingresados, total de finalizados y total no presentados.



- **Gráfico de tiempo VS Tiempo de espera:** Muestra mediante un gráfico lineal, el tiempo de espera total (en minutos) registrado para un periodo laboral específico.

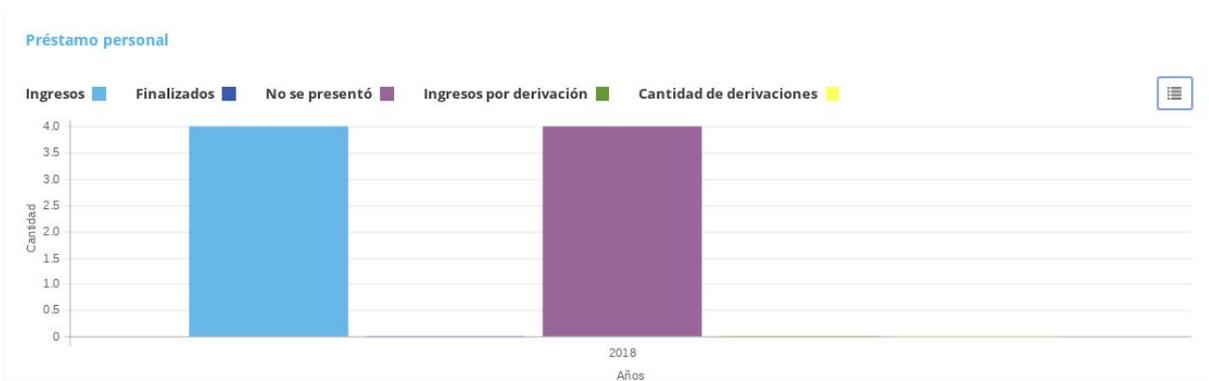


- **Gráfico de tiempo VS Tiempo de atención:** Muestra mediante un gráfico lineal, el tiempo de atención total (en minutos) registrado para un periodo laboral específico.

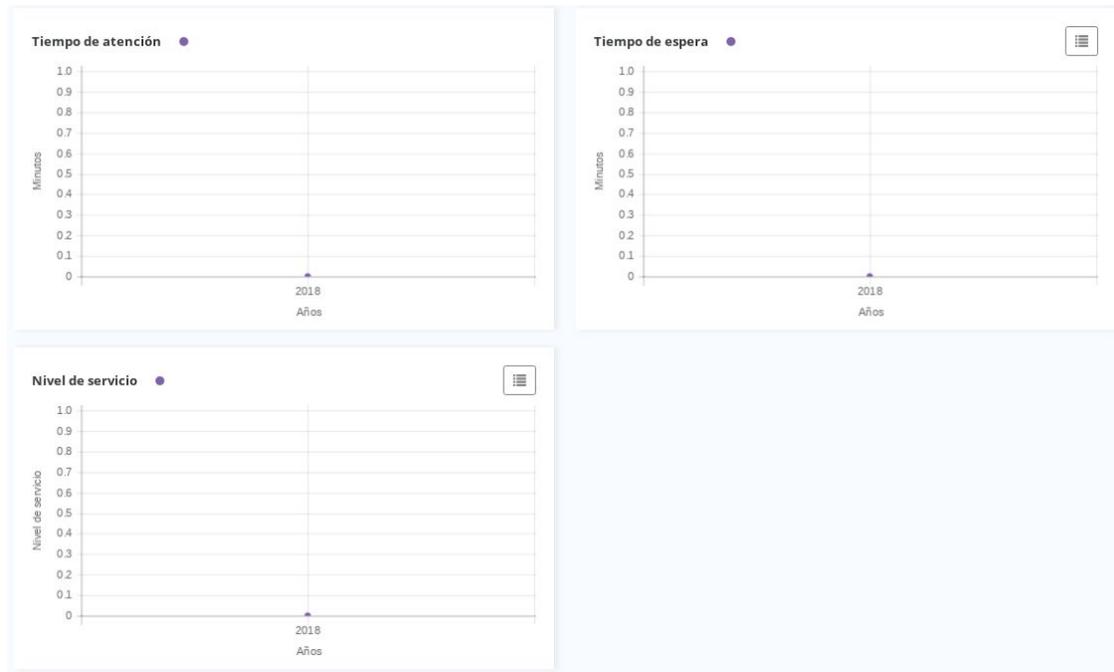


En “Trámites”, se presentaran las siguientes graficas:

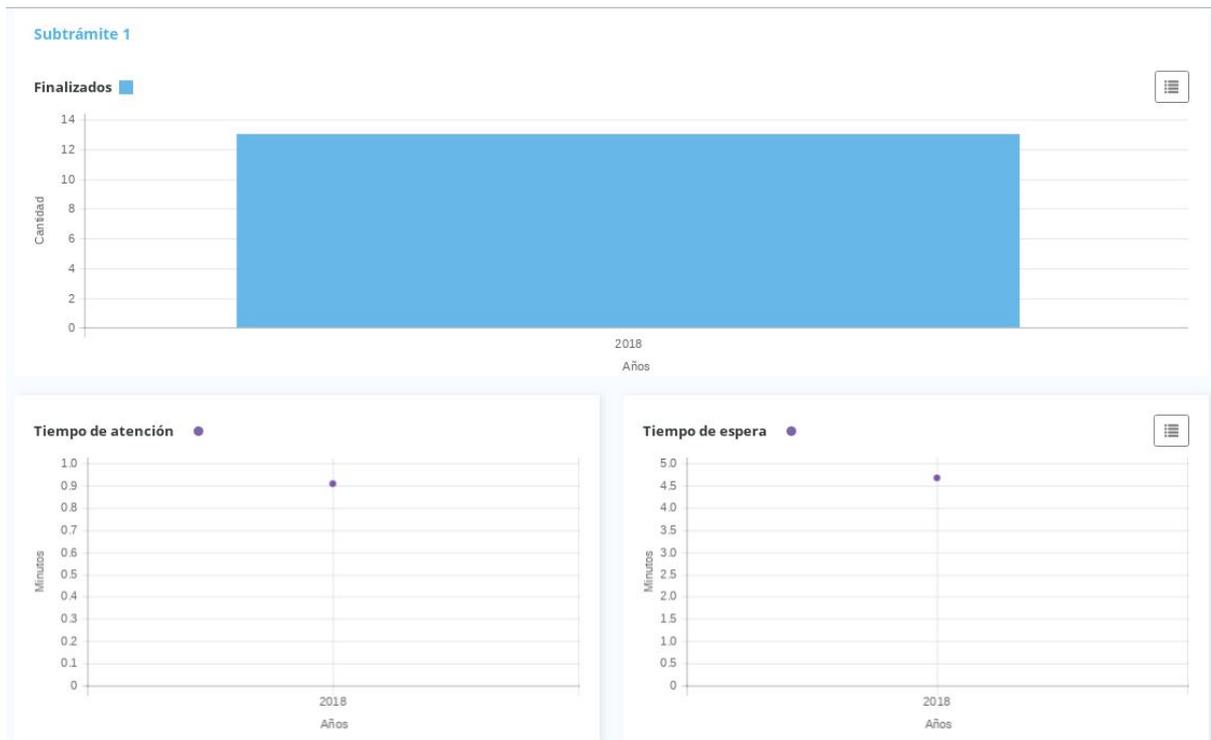
- **Gráfica de tiempo VS Turnos de trámite:** Muestra un gráfico de barras estableciendo la comparación entre un periodo laboral y el total de turnos para un trámite específico que han ingresado, finalizado, no presentado, ingresado por derivación y que han generado derivación.



También es posible visualizar para un determinado trámite las Gráficas de tiempo VS Nivel de servicio/Tiempo de Espera/Tiempo de atención.



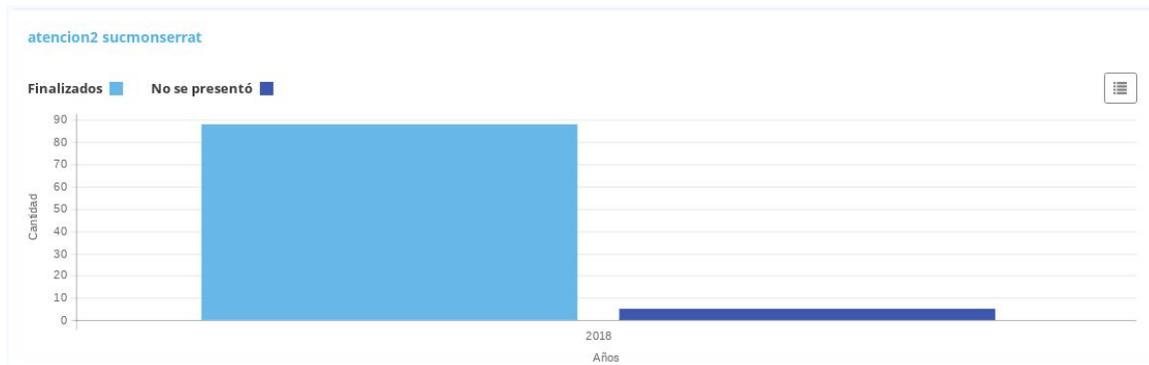
En caso de tener habilitada la sección de sub trámites, se incluye una sección con las siguientes gráficas para cada sub trámite:



- **Gráfica de tiempo VS Sub Trámites Finalizados.**
- **Gráfica de tiempo VS Tiempo de atención.**
- **Gráfica de tiempo VS Tiempo de espera.**

En “Usuarios” es posible observar las estadísticas de un usuario determinado mediante las siguientes gráficas:

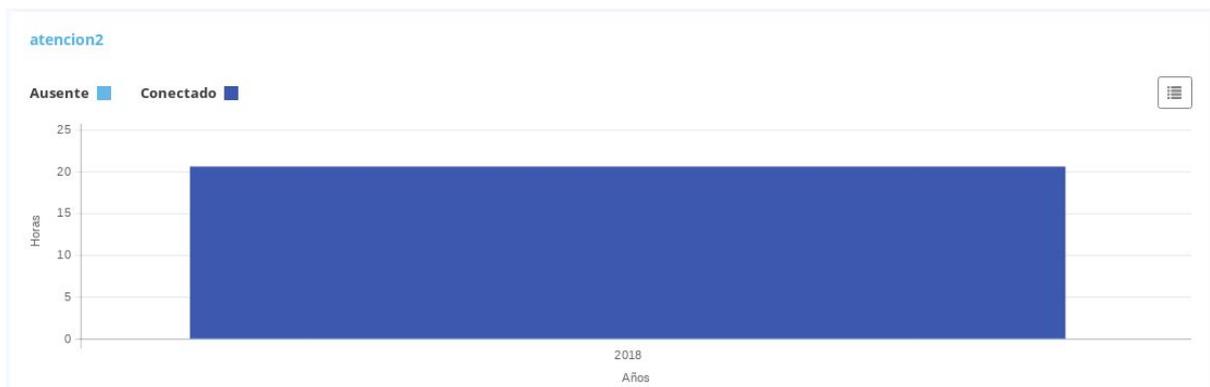
- **Gráfica de tiempo VS Cantidad de trámites:** Muestra el total de trámites atendidos por el usuario y si los mismos fueron finalizados o no se presentaron. Todo esto medido para un tiempo establecido.



También es visible la Gráfica de Tiempo VS Tiempo de atención.

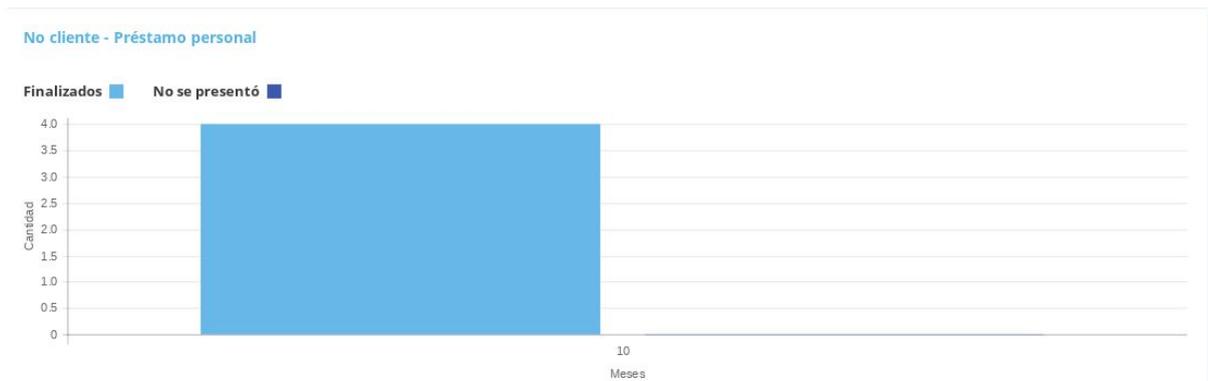
En “Estados” es posible visualizar el nivel de conexión que tuvo un usuario en el sistema. Se encuentra la siguiente gráfica:

- **Gráfica de Tiempo VS Horas de supervisión:** Muestra mediante un gráfico de barras los diversos estados del puesto (Conectado, Ausente) medido en horas y supervisados por un periodo laboral específico.



En “Tipo de cliente” es posible obtener estadísticas correlacionando a determinados clientes con los trámites realizables en una sucursal. Se presenta la grafica:

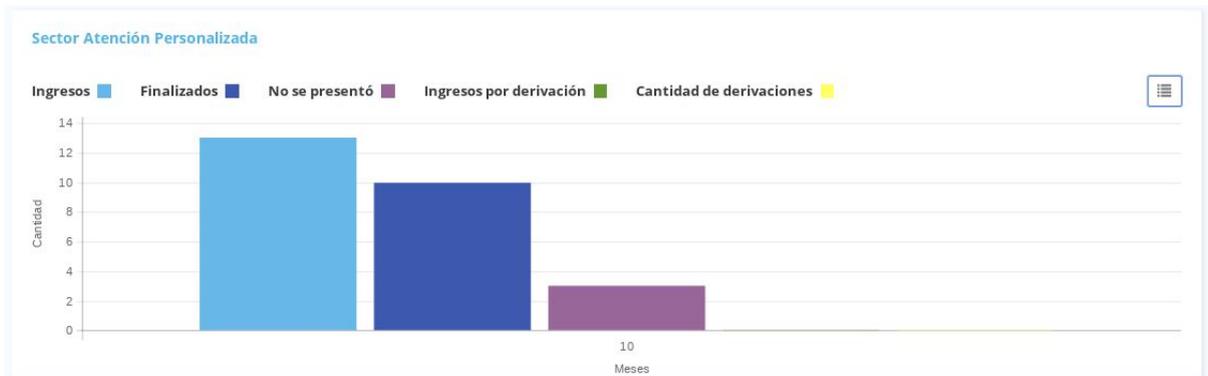
- **Gráfica de Tiempo VS Cantidad de Clientes:** Muestra un gráfico de barras con la cantidad de clientes dirigidos a un trámite comparando los que tuvieron turnos finalizados y turnos no presentados.



Son visibles también las gráficas de Tiempo VS Tiempo de espera/Tiempo de atención.

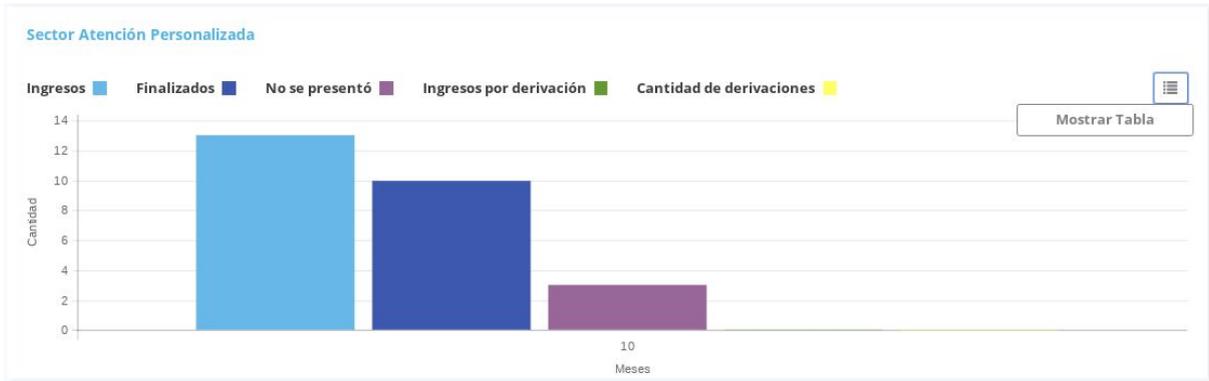
En “Salas de espera” se obtienen estadísticas para tales salas. Muestra principalmente la siguiente gráfica:

- **Gráfica de tiempo VS Cantidad de Turnos de la Sala:** Muestra mediante un gráfico de barras el total de turnos asignados a una sala de espera y sus estatus adquirido en el puesto de atención.



Son visibles también las gráficas de Tiempo VS Tiempo de espera/Tiempo de atención/Nivel de Servicio.

ES importante destacar que cada una de las gráficas descritas pueden visualizarse en un formato tabla haciendo click en el cuadro superior derecho que despliega la opción “Mostrar tabla”



Toda la información de la sección “Estadística” es descargable en formato Excel y PDF, haciendo click en el botón “Exportar”.

2.6.4. Movimientos.

Permite tener un historial de absolutamente todo lo que ha sucedido en la compañía y en las sucursales. Pudiendo ver todos los ingresos que hubo, llamadas, tipificaciones, finalizaciones, etcétera. Se tiene la posibilidad de exportar este listado de movimientos en un documento Excel o PDF.

| ID | Turno | Sucursal | Acción | Trámite | Subtrámite | Derivación | Nombre en el puesto |
|--------|-------|----------|--------------------------|----------------------------------|------------|------------|---------------------|
| 722201 | A1 | maturin | INGRESO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722486 | A2 | maturin | INGRESO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722497 | AJ1 | maturin | INGRESO | Compra - Venta Moneda Extranjera | - | - | - |
| 722499 | AK1 | maturin | INGRESO | Pago de Impuestos y Servicios | - | - | - |
| 722500 | AI1 | maturin | INGRESO | Cobro de Cheques | - | - | - |
| 722783 | A3 | maturin | INGRESO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722201 | A1 | maturin | NO PRESENTA POR REINICIO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722783 | A3 | maturin | NO PRESENTA POR REINICIO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722486 | A2 | maturin | NO PRESENTA POR REINICIO | Préstamo personal | - | - | - |
| 722500 | AI1 | maturin | NO PRESENTA POR REINICIO | Cobro de Cheques | - | - | - |

A continuación, se detallan cada uno de los campos listados como columnas:

Id de turno: Número único que identifica al turno en todo el sistema.

Turno: Combinación de letra y número secuencial del turno entregado, cada trámite tiene asignada una letra.

Sucursal: Nombre de la sucursal.

Acción: Puede ser el Ingreso, Llamada, Rellamada, No presentó, Derivación, Colocar al final, Cancelar derivación o Finalización del turno. Las acciones que se registran depende de las configuraciones de la plataforma y puede incluir alguna de las siguientes:

- Ingreso : Ingreso de un turno.
- Llamada: Llamada de un turno.
- Llamada Manual: Búsqueda de un turno desde el puesto de atención.
- Rellamada: Re llamar el turno que atiende el puesto de atención.
- Cancelar Llamada: Se canceló el turno que atendía el puesto de atención
- Derivación: turno derivado a otra cola.
- Cancelar Derivación: se cancela la derivación anterior, y el puesto original toma el turno de nuevo.
- Finalización: se finaliza un turno.
- Finalización por Reinicio: se finaliza el turno que quedó abierto en el puesto de atención.
- No Presenta: turno cerrado desde el puesto de atención.
- No Presenta por Reinicio: turno que quedó encolado y es cerrado automáticamente en la noche.
- Al Final: turno encolado al final de la cola.
- Tipificado: turno que se le agrega subtramite.
- Tipificado y Finalizado: turno que se le agrega subtramite y se finaliza.
- Llamado Directo: turno que se levanta o genera desde el puesto de atención.
- Tipificado y Derivado: turno que se le agrega subtramite y se deriva.
- Llamada Prefila: turno llamado antes que los de la cola.
- Ingreso por Desdoblamiento: turno ingresado a la cola por un desdoblamiento.
- Llamada por Desdoblamiento: turno desdoblado llamado.
- Finalización por Desdoblamiento: turno desdoblado finalizado.
- Ausentado: turno ausentado.
- Ingreso no Encolable: ingreso de un trámite que se marca como no encolable.
- Ingreso Externo: ingreso de un turno a través de API.
- Cancelado Externo: cancelado de un turno a través de API.

Trámite: Nombre del trámite en el sistema.

Sub Trámite: Nombre del sub trámite asignado.

Derivación: Fila a la cual se deriva al turno.

Puesto: Nombre del puesto que genera la acción.

Usuario: Usuario que genera la acción.

Email de usuario: Email del usuario que genera la acción.

Fecha: Fecha de la acción.

Hora: Hora de la acción.

Tags: Muestra si el turno tiene prioridad especial.

Perfil de puesto: Perfil de puesto asignado a la atención del turno.

DNI: DNI del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

Cliente: Nombre y apellido del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

CUIT: CUIT del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

Razón Social: Razón social del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

Email del cliente: Correo electrónico del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

Número del cliente:

Teléfono: Teléfono del cliente, en caso de que el Gestor de Canales haya retornado esta información

Tipo de cliente: Señala la clasificación a la cual pertenece el cliente.

Mensajes: Muestra el mensaje con el que se cerró o derivó el trámite.

Tiempo de espera: Tiempo de espera en minutos.

Tiempo de atención: Tiempo de atención en minutos.

Total tiempo de espera: Tiempo de espera total en minutos.

Total tiempo de atención: Tiempo de atención total en minutos.

Nombre de la terminal: Nombre del kiosco que genera el turno.

Escapado: Señala si el turno fue llamado ante un escape por los parámetros configurados para el trámite o tipo de cliente.

Tiene prioridad: Señala si un turno fue derivado con o sin prioridad.

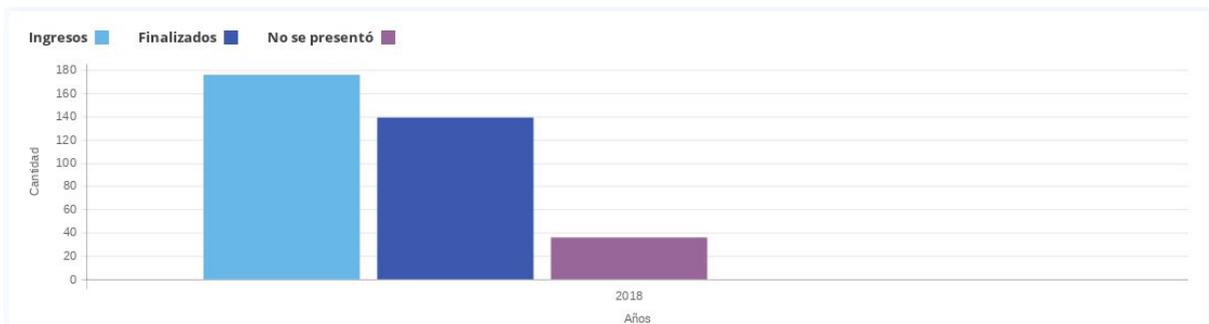
2.6.5. Estadísticas de Compañía.

En esta sección es posible visualizar de forma detallada los parámetros de servicio y atención globales de la compañía. Dicha información se suministra mediante las siguientes gráficas:

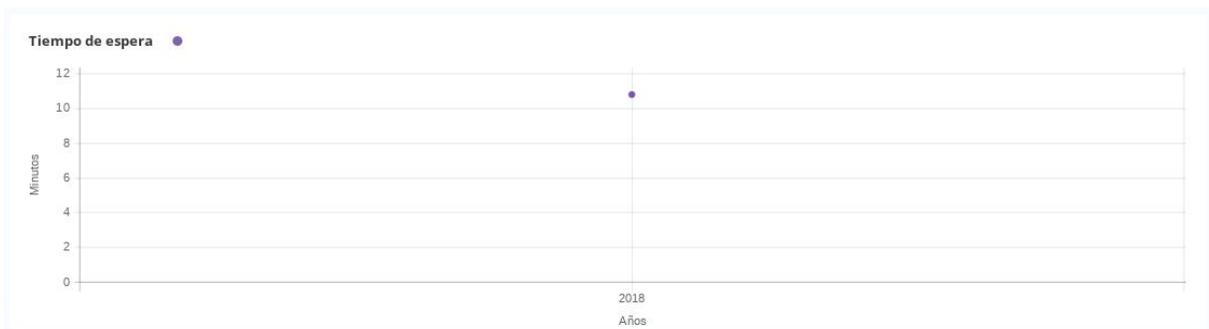
- **Gráfica de tiempo VS Nivel de servicio.**



- **Gráfica de Tiempo VS Cantidad de turnos.**



- **Gráfica de Tiempo VS Tiempo de espera.**

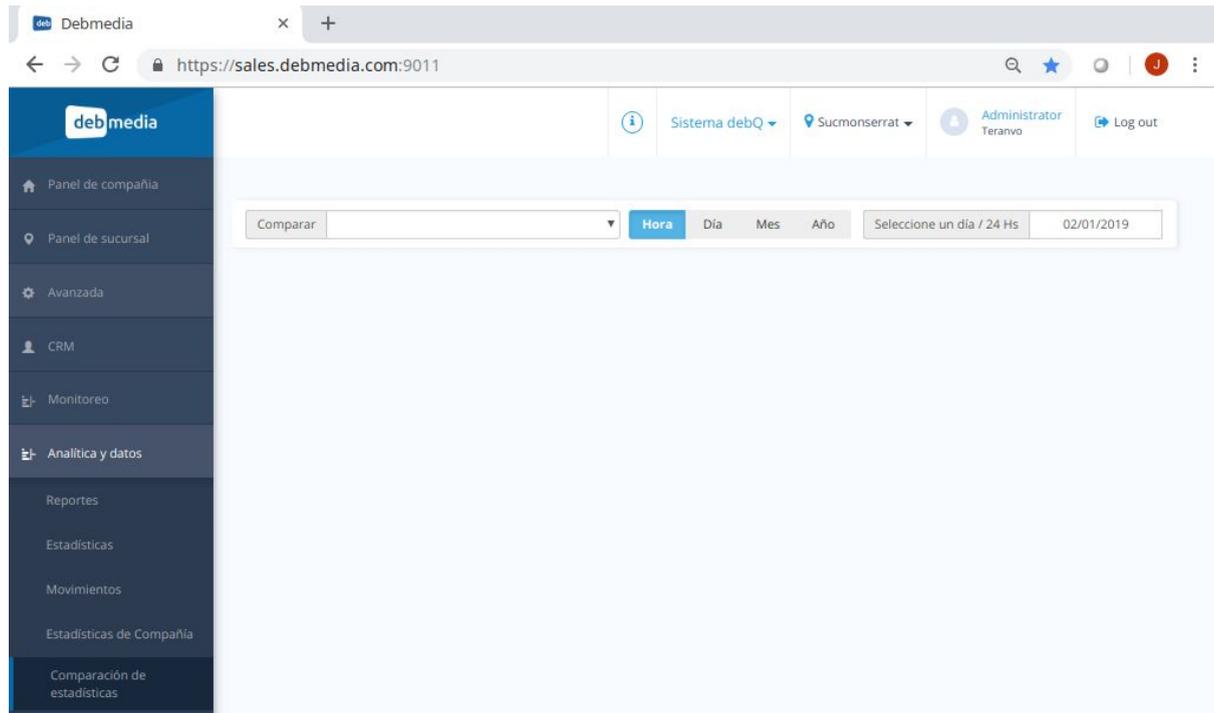


- **Gráfica de Tiempo VS Tiempo de atención.**



2.6.6. Comparación de estadísticas

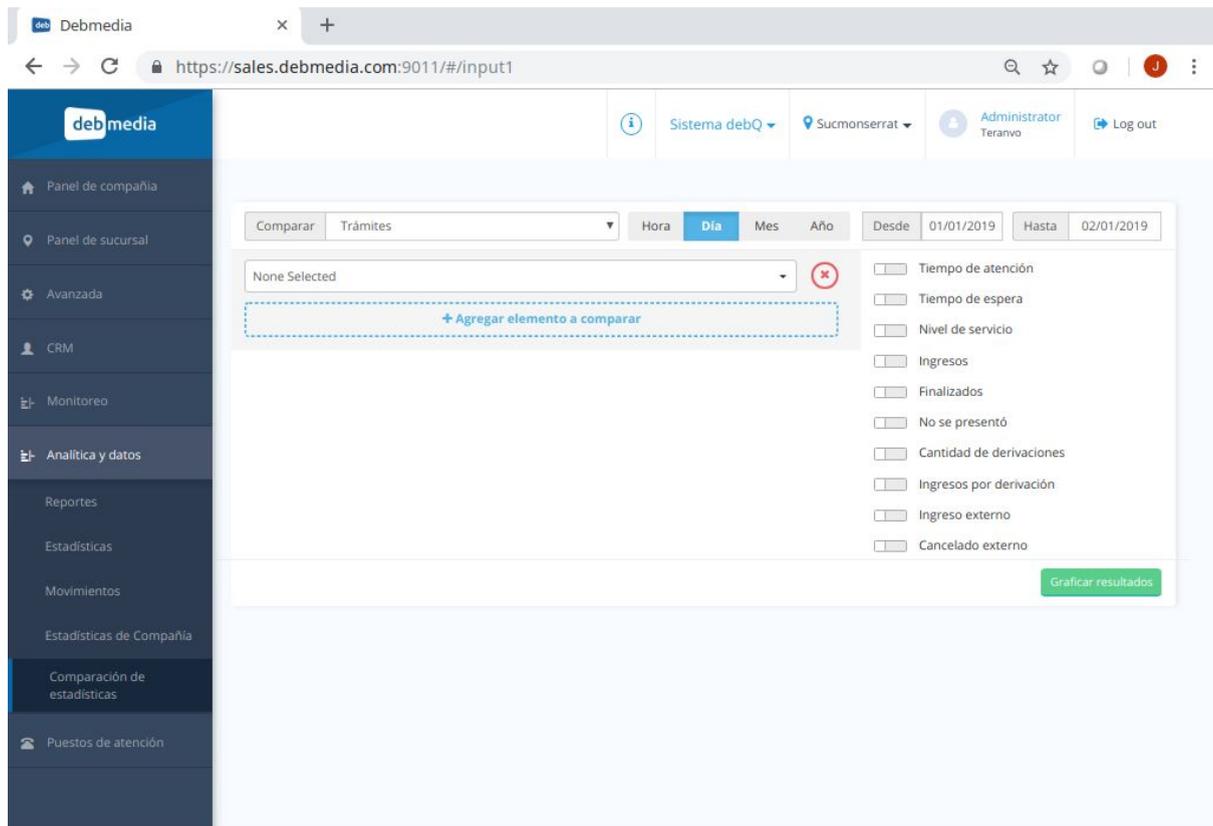
Esta sección despliega una ventana como la siguiente:



La sección de “Comparación de estadísticas” permite elaborar gráficas más específicas y personalizadas, contrastando elementos que el usuario especifique a través de un selector ubicado en su panel superior junto a las opciones para establecer un rango de tiempo.

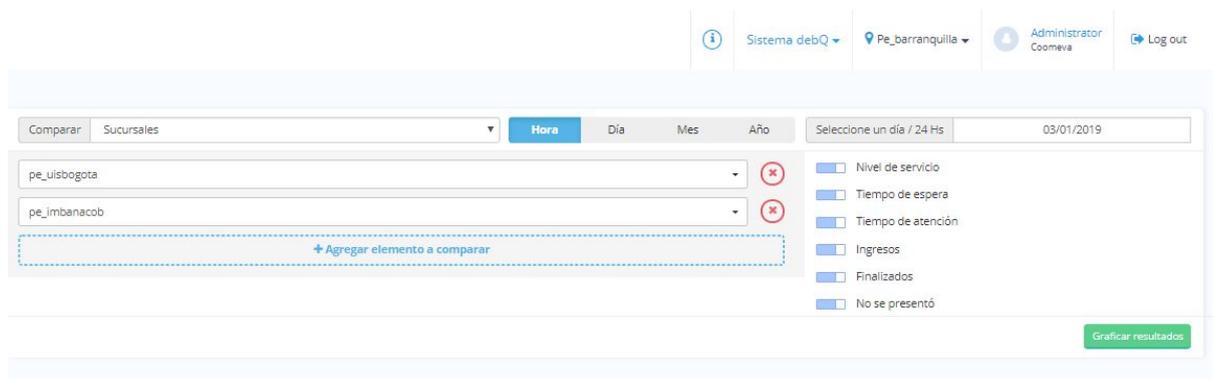
Los elementos que se pueden comparar son: Sucursales, usuarios, trámites, tipos de clientes, salas de espera, sub trámites y usuarios con trámites.

Una vez seleccionado, cualquiera de ellos, se puede visualizar una ventana como la siguiente:

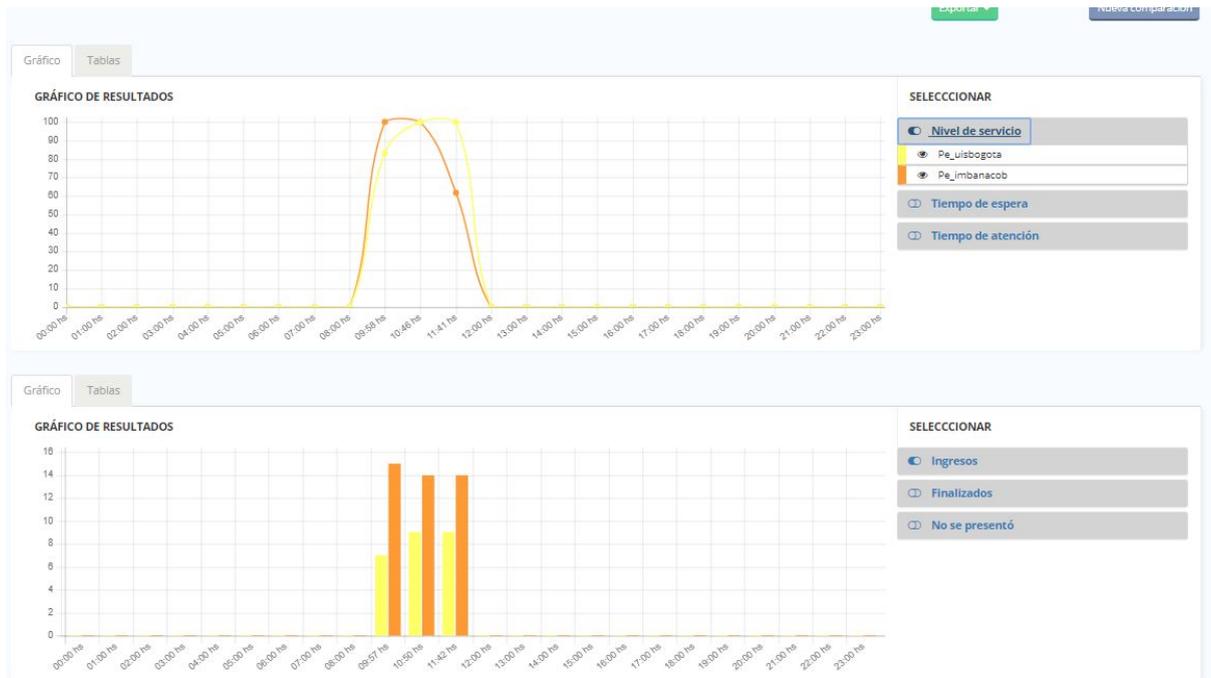


En el nuevo desplegable se podrá seleccionar cada uno de los componentes que forman parte del elemento seleccionado anteriormente. En el ejemplo de la imagen, se desea comparar trámites y en dicha sección se mostrarán cada uno de los trámites de la compañía.

En el panel derecho, se podrán seleccionar los indicadores para establecer las cifras a graficar que correspondan a cada uno de los componentes escogidos.



Finalmente, haciendo click en “Graficar resultados” se podrán observar las gráficas correspondientes.



3. Perfil de Puesto de atención

Aquellas personas que tengan asignado el perfil de un puesto de atención, visualizarán una pantalla similar a la siguiente:

Puesto de atención - sucmonserrat

Configuración del box

- Puesto: MYPE
- Sala de espera: Sector MYPE
- Estado: Conectado

Acciones Habilitar hotkeys (Shift +)

| Llamar nuevo turno | Finalizar turno | Control |
|----------------------|-----------------|---------------------|
| Llamar siguiente (W) | Finalizar | Cancelar llamado |
| Llamar turno (S) | No se presentó | Colocar al final |
| Buscar (X) | Derivar | Cancelar derivación |

Información de la llamada actual

| Atendiendo a | Tiempo de espera | Tiempo de atención |
|--------------|------------------|--------------------|
| - | - | - |

Trámites 0

- Seguros 0

Alertas de Seguros

- Clientes en espera
- Máximo tiempo de espera
- Máximo tiempo total

Información de turno

En el sistema para el Puesto de Atención se tienen las siguientes áreas:

3.1. Configuración del Box.

Configuración del box

| | |
|-----------------------|---|
| Puesto | <input type="text" value="C1"/> |
| Sala de espera | <input type="text" value="Sector Cajas"/> |
| Estado | <input type="text" value="Conectado"/> |

En esta sección se muestra el nombre del puesto y la sala de espera en la que atiende. Además, existe un menú desplegable para que la persona en el puesto de atención puede marcarse como conectada y lista para atender o desconectada. Después de 30 minutos de inactividad, este menú se actualiza automáticamente y se coloca como ausente. Este tiempo en minutos puede configurarse para cada puesto por el perfil de Jefe de Compañía/Sucursal.

3.2. Acciones.

Acciones

Habilitar hotkeys (Shift +)

| Llamar nuevo turno | Finalizar turno | Control |
|---|---|--|
| <input type="button" value="Llamar siguiente"/> W | <input type="button" value="Finalizar"/> | <input type="button" value="Cancelar llamado"/> |
| <input type="button" value="Llamar turno"/> S | <input type="button" value="No se presentó"/> | <input type="button" value="Colocar al final"/> |
| <input type="button" value="Buscar"/> X | <input type="button" value="Derivar"/> | <input type="button" value="Cancelar derivación"/> |



En esta sección se muestran los botones disponibles para gestionar los turnos desde el puesto de atención. Se puede definir qué botones deben aparecer para cada puesto de atención, mediante una configuración que podrá ser realizada a través del perfil de Jefe de Compañía/Sucursal.

Mediante el botón “Llamar siguiente” se llamará al siguiente turno en el orden de prioridad definido por el sistema.

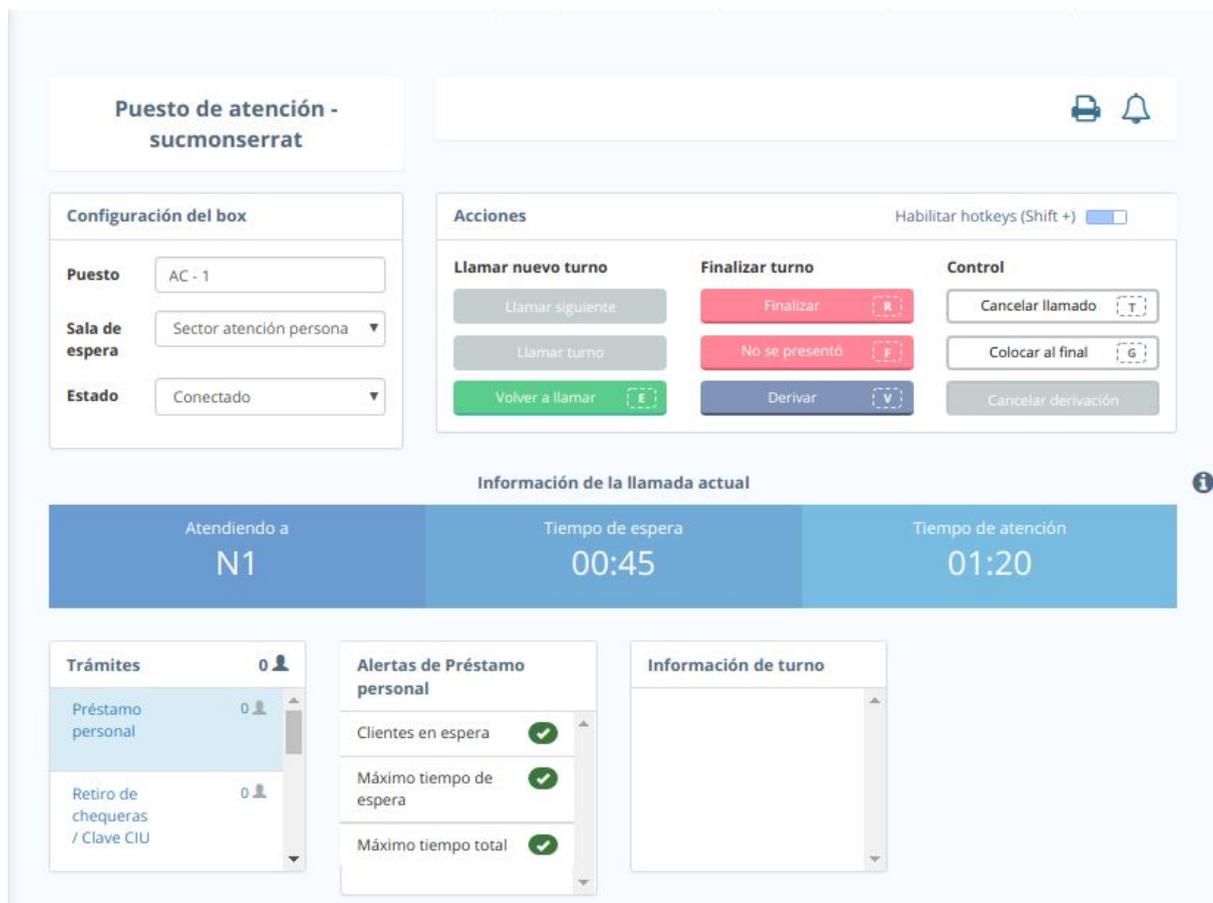
Con el botón “Llamar turno” se podrá seleccionar el turno que se desea llamar desde el puesto de atención, en base a los trámites que tienen turnos encolados en ese momento. Cuando se selecciona esta opción, no se va a respetar la prioridad definida por el sistema; por lo que se recomienda su uso solo en casos excepcionales:



Mediante el botón “Buscar el turno”, se podrá escribir la combinación de letra y número de turno que se desea llamar; de los turnos encolados disponibles. Cuando se selecciona esta opción, no se va a respetar la prioridad definida por el sistema; por lo que se recomienda su uso solo en casos excepcionales:



Al llamar al turno la pantalla se visualizará de la siguiente manera:



Además, en las pantallas de cartelera digital se mostrará el turno que se está llamando y el puesto al que debe acercarse.

Con el botón “Volver a llamar”, se vuelve a llamar al turno; en las pantallas de cartelería digital se mostrará el turno que se está llamando y el puesto al que debe acercarse. También se escuchará un ding dong de alerta.

Con el botón “Finalizar”, se da por finalizada la atención del turno actual y se podrá llamar al siguiente turno en base a los tres tipos de llamados mencionados anteriormente.

Con el botón “No se presentó”, se da por finalizado el llamado del turno actual y en las estadísticas no se computará el tiempo de atención.

Con el botón “Cancelar llamado” se podrá cancelar el llamado actual.

Con el botón “Colocar al final” se podrá poner al turno llamado al final de la fila de atención del trámite.

Con el botón “Derivar” se podrá derivar el turno actual a otra fila de atención. Al hacer click en él, se visualiza un cuadro como este:

| Subtrámites | Trámites | Salas De Espera | Usuarios |
|-------------|--------------------------|-----------------|----------------|
| Buscar... | Buscar... | Buscar... | Buscar... |
| | Consulta de Préstamos + | Sector MYPE + | Actualizar ↻ |
| | Entrega de documentación | | Sin resultados |

Ingrese mensaje para derivación (Opcional) ...

Cancelar Derivar Derivar con prioridad

Allí, se deberá escoger la fila a la que se desea derivar el turno.

Al presionar “Derivar” se derivará a la fila de atención correspondiente y será llamado en base a la prioridad definida por el sistema.

Al presionar “Derivar con prioridad” se derivará a otra fila de atención para que sea llamado de manera inmediata.

Con el botón “Cancelar”, se podrá recuperar el último turno derivado.

Cuando se presionen los botones “Finalizar”, “No se presentó” o “Derivar”, se podrá escribir un mensaje corto respecto a la gestión del trámite.

Si no se desea que al presionar estos botones aparezca esta ventana, podrá hacerse la configuración a través del perfil de Jefe de Compañía/Sucursal.

3.3. Información de la llamada actual



The screenshot shows a window titled "Información de la llamada actual" with an information icon in the top right corner. The window contains three columns of data:

| Atendiendo a | Tiempo de espera | Tiempo de atención |
|--------------|------------------|--------------------|
| G1 | 14:54 | 01:46 |

En esta sección se muestra el detalle del turno que se está atendiendo, el tiempo de espera que tuvo desde que obtuvo el ticket del turno y el tiempo de atención actual. Adicionalmente, al dar clic en el botón “i” se mostrará datos adicionales del turno; como el nombre y apellido/razón social en caso de que el Gestor de Canales lo haya identificado como cliente, el número de documento ingresado y el tipo de cliente:

| Turno | |
|--------------------|-------------------------------|
| Datos | Información |
| ID de Turno | 838150 |
| Trámite | Desconocimiento de consumo |
| Sala de espera | Sector Atención Personalizada |
| Tiempo de espera | 14:54 min |
| Tiempo de atención | 03:13 min |
| Tags | KIOSKO |

| Cliente | |
|-----------------|-------------|
| Datos | Información |
| DNI | 585559 |
| Tipo de cliente | No cliente |

En esta ventana se muestra los datos extra del cliente, mostrando primero y en color azul el identificador que tenga la mayor prioridad, según lo configurado en la sección CRM.

Datos extra F1 ✕

Turno

| Datos | Información |
|--------------------|----------------------|
| ID de Turno | 736694 |
| Trámite | Prioridad Prestador |
| Sala de espera | Atencion al Asociado |
| Tiempo de espera | - |
| Tiempo de atención | 00:46 min |

Cliente

| Datos | Información |
|-------------------|----------------|
| Teléfono | 54564545454545 |
| Nombre | Pedro |
| Apellido | Gonzalez |
| DNI | 7875152151 |
| Número de cliente | 54654654 |
| Email | mail@falso.com |
| Tipo de cliente | Standar |

Editar cliente
Desasignar cliente

3.4. Datos trámites

Trámites 20

- Extracción 18
- Depósito en Cuentas Corrientes 1
- Cobro de...

Datos extra Extracción

- Clientes en espera
- Máximo tiempo de espera
- Máximo tiempo total

Información de turno

| | |
|----|-----------|
| S1 | 09:31 min |
| S2 | 09:30 min |
| S3 | 09:30 min |
| S4 | 00:11 min |

Datos extra S1

| | |
|--------------------------|-----------|
| Tiempo total de atención | 00:00 min |
| Tiempo total de espera | 09:31 min |
| Tiempo total | 09:31 min |

En “Trámites” se mostrará primero el detalle de trámites que puede atender el puesto de atención, ordenados de mayor a menor en base a la cantidad de personas esperando. Al seleccionar cada tipo de trámite, en “Datos extra” se mostrará una alerta visual (color naranja y color rojo) en base a cantidad de Clientes

en espera, Máximo tiempo de espera y Máximo tiempo total; que está configurado de la siguiente manera:

| Criterio | Primera alerta (color naranja) | Segunda alerta (color rojo) |
|-------------------------|--|--|
| Clientes en espera | Más de 5 personas en espera | Más de 10 personas en espera |
| Máximo tiempo de espera | Más de 5 minutos de espera | Más de 10 minutos de espera |
| Máximo tiempo total | Más de 20 minutos en espera y atención | Más de 40 minutos en espera y atención |

Las alertas de cada criterio pueden configurarse para cada trámite con el perfil de Jefe de Compañía/Sucursal. Y se asignan directamente para el puesto de atención. Cabe destacar que las mismas pueden configurarse por trámite o de forma totalizada.

En “Información de turno” se puede visualizar el detalle de turnos en espera y tiempo que llevan esperando. Al seleccionar cada turno, en la parte de “Dato extra” se puede visualizar el detalle de tiempos.

4. Perfil de recepción

El perfil de recepcionista cumple funciones variables dentro del sistema y depende de las configuraciones asignadas a su puesto. Lo más usual es que este perfil preste apoyo en las terminales/kioscos, por lo que en caso de ingresar al usuario el menú se muestra vacío.

