

SNGE.NET

SISTEMA DE NUMERADORES Y GESTIÓN DE ESPERA EN RED.

El **SNGE.NET**, es la mejor y más económica solución para optimizar periodos de espera, y en donde usted puede disponer de información estadística necesaria para una adecuada planeación y toma de decisiones que le permitan desarrollar un servicio más eficiente y confortable a sus clientes.

Es un sistema diseñado para funcionar en redes de PC's, que comprende todos los elementos requeridos para gestionar y ordenar sus áreas de atención, turnos y espera de los públicos de su empresa.



Sus características principales:

- Genera los tickets (turnos) en forma impresa de manera autónoma (sin necesidad de operador) o asistida.
- Asigna los turnos a las distintas ventanillas, puestos o colas según la disponibilidad de recursos, personal de la empresa u organización establecida.
- Visualiza el turno actual en tableros/pantallas generales y también en displays ubicables en cajas, mostradores, etc. (opcional).
- Ofrece un software amigable e intuitivo para cada 'Usuario' (funcionario de atención) dónde se le informa sobre eventos tales como: Ticket llamado, Tiempo desde que se logueó al sistema, Tiempo de atención a ese cliente llamado en particular, Características propias de la configuración de ese Usuario, a que Sector o Producto corresponde el ticket llamado, Cantidad de Pendientes a atender, etc.
- Genera un monitoreo continuo del desempeño de la atención a clientes mediante el ingreso al sistema como 'Usuario Administrador', con manejo de variables totalmente parametrizables, de rápida interpretación y determinante valor en la toma de decisiones en tiempo real.

Los elementos que conforman el sistema son:

Dispensador de números:



En ella es dónde comienza el proceso de atención, los clientes obtienen un boleto impreso con el turno asignado (número de ticket) presionando el botón localizado en el dispensador electrónico de tickets (personal asignado con PC, impresora autónoma, autogestión - touchscreen).

Dicho boleto contiene tanto el turno asignado, tipo de trámite/sector y la hora en que el boleto fue impreso (opcionalmente admite añadir otros elementos de impresión que fueren requeridos). Luego el sistema (dependiendo de su configuración) ordenará a los diferentes clientes con sus turnos en una o más colas de atención.



El 'Usuario' (cajero / funcionario), mediante el correspondiente software de Atención, oprimiendo F1 o haciendo un click en "Atender", llama al Cliente que está en espera, ese llamado se puede hacer según diferentes consideraciones que la empresa determine. (ver manual para más detalles).



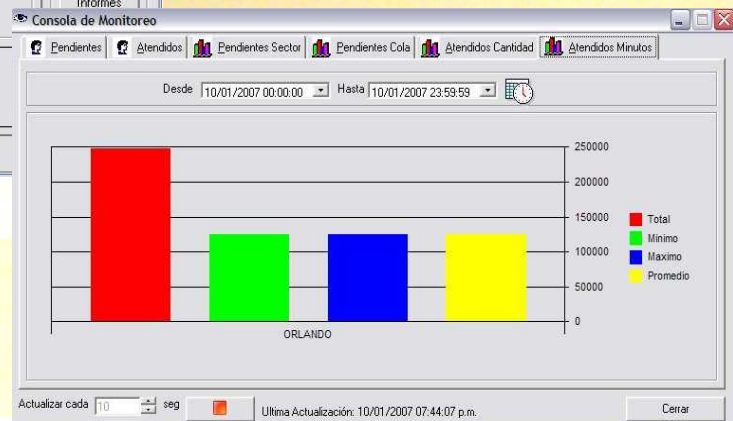
El sistema determinará entonces a que Número de Ticket o Turno se llama y lo visualizará en un display como se muestra en la siguiente figura.

Este Display se instala en la zona de espera de los clientes y en ella se observará el turno que está siendo atendido y la caja o ventanilla a la que se debe dirigir; cuando el funcionario pulsa el número de turno siguiente, éste aparece parpadeando en la pantalla durante algunos segundos, emitiendo un sonido para llamar la atención del público.

Es posible colocar varias líneas deseadas (tres en la foto de la derecha) de tal manera que se puedan observar más de un turno o línea en atención.



El sistema cuenta también con un módulo estadístico que le permitirá analizar e imprimir datos importantes correspondientes a un cierto día o periodo como puede ser: número total de clientes atendidos, distribución de clientes en las distintas ventanillas, tiempo promedio de atención de clientes, tiempo promedio de espera, etc.



SNGE.Net

Características y ventajas:

- Login de acceso configurable según perfiles.
- Interfase gráfica intuitiva y de simple interpretación.
- Configuración por usuarios, sectores, colas (rangos numéricos) y permisos.
- Adaptable a cualquier tipo de servicio o producto ofrecido.
- Permite añadir, modificar o suprimir en cualquiera de sus niveles.
- Visualización en tiempo real del estado de situación general (bajo licencia supervisor).
- Actualización instantánea de las configuraciones establecidas.
- Toma de decisiones e implementación de políticas en tiempo real en función del estado de situación.
- Permisos totalmente configurables para todas o cada una de la funciones establecidas.
- Reportes de informes para cada ventana de configuración.
- Definición de tiempos de espera con visualización en colores diferentes, permitiendo conocer rápidamente el estado general de público en tránsito (niveles verde, amarillo, rojo - personalizable).
- Agrupación de colas (rangos numéricos) para uno o varios sectores (productos o servicios).
- Identificación, habilitación/deshabilitación y verificación de estado de conectividad para todas las terminales electrónicas (por consola, vía red IP).
- Parámetros configurables para Clientes, Locales, Logs, Paneles, Colas, Sectores, Equipos y Horarios.
- Brinda información de tiempos de espera, de atención, por trámite, por funcionario, por sectores, por locales, etc. (Consola de Monitoreo)
- Posibilidad de combinar el SNGE.Net con el módulo SGCM.Net (Sistema de Gestión de Contenidos Multimedia) para presentación de contenidos por pantalla a los clientes en espera.
- Tres módulos según perfil de usuario:
 - 1) Dispensador de números:
 - a) Gestionado: Módulo para impresión para cada trámite definido por personal asignado
 - b) Autogestionado: Módulo para acción de autoservicio mediante:
 - i.- Impresora con microteclado impreso con trámites predefinidos
 - ii.- Kiosco con pantalla touchscreen presentando trámites a realizar¹
 - 2) Llamador: módulo para cada puesto de atención
 - 3) Supervisor: Administración total y configurable para una unidad específica.
 - 3) Supervisor General: permite administración simultánea para varias unidades (p/ej: sucursales en una ciudad, oficinas departamentales de un país).
- Visualización y administración total de los movimientos generados.
- Presentación de número llamado y puesto respectivo combinado por pantallas LCD o CRT (para opción con tableros electrónicos y pantallas o solo pantallas).

¹ El modulo permite incorporar la presentación de contenidos de video mientras no se este usando, pudiendo combinarse en forma simultánea con videos en pantallas LCD.