

# MANUAL DE OPERACIONES



**SISTEMA**

**DE NUMERADORES**

**Y**

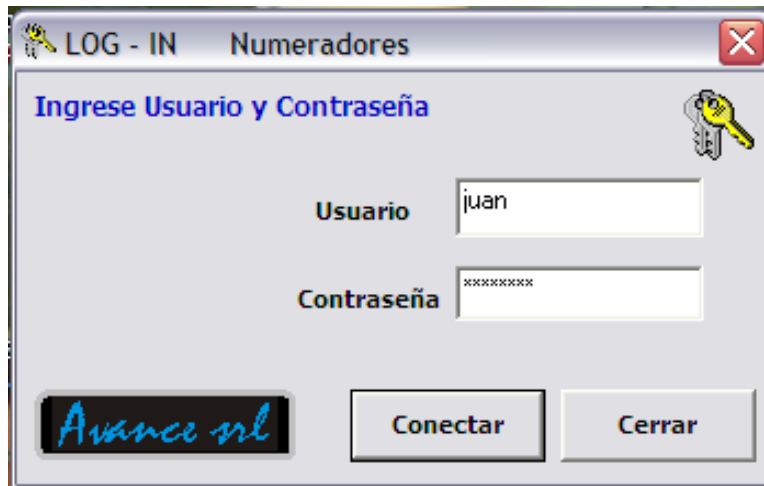
**GESTIÓN DE ESPERA**

**en RED**

**SNGE.NET**

## INICIO DE UNA JORNADA DE TRABAJO

Para comenzar un jornada de trabajo, se deberá hacer doble clic en el ícono (falta) y deberá aparecer la siguiente pantalla:



The image shows a Windows-style dialog box titled "LOG - IN Numeradores". The main text inside the box is "Ingrese Usuario y Contraseña" in blue, with a yellow key icon to its right. Below this, there are two text input fields. The first is labeled "Usuario" and contains the text "juan". The second is labeled "Contraseña" and contains a series of "x" characters to mask the password. At the bottom of the dialog, there is a logo for "Avance srl" on the left, and two buttons labeled "Conectar" and "Cerrar" on the right. The dialog box has a standard Windows title bar with a close button (X) in the top right corner.

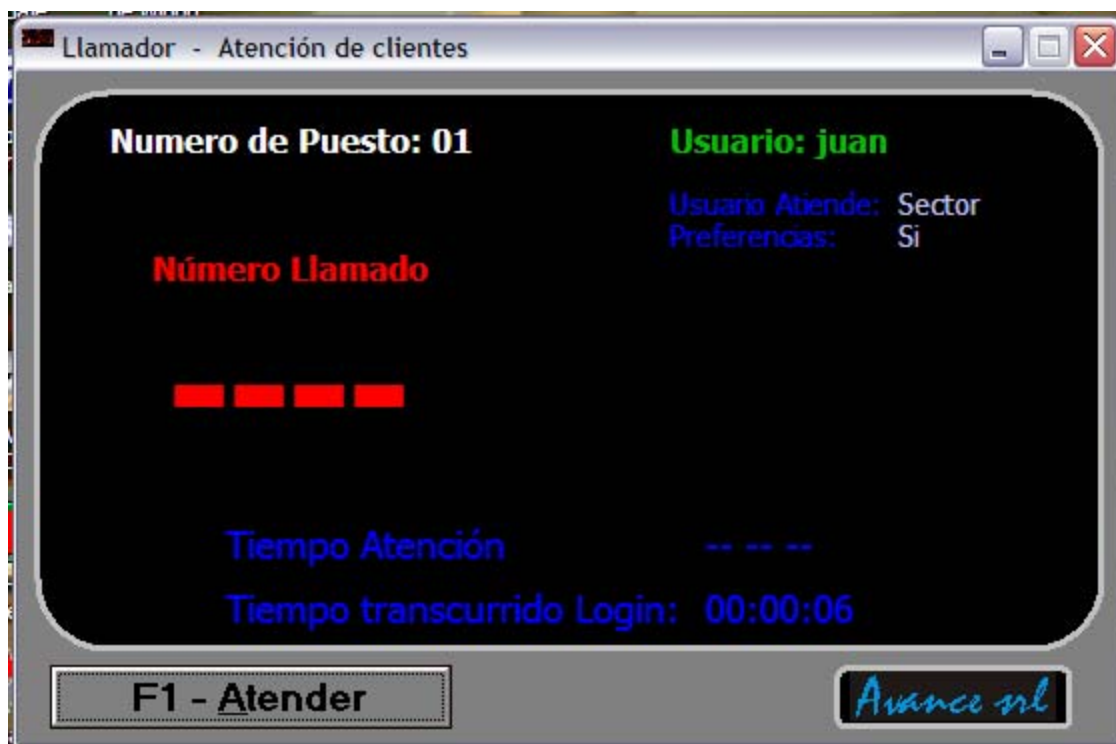
A continuación se deberá ingresar Usuario y Contraseña.

Según los permisos otorgados se ingresará en:

- a) Modo Usuario
- b) Modo Administrador

## Modo Usuario:

Cuando se cuenta con permisos de Usuario, deberá aparecer la siguiente pantalla:



dónde se especifica:

**Número de Puesto:** es el número relacionado con el lugar físico, ventanilla, caja o mostrador hacia dónde se dirigirá el cliente cuando sea convocado.

**Usuario:** es el nombre con el que se logeó el funcionario.

**Usuario Atiende:** especifica el tipo de atención de ese funcionario (Sector o Cola).

**Preferencias:** indica si el **Usuario** atiende en esa modalidad o no (SI o NO).

(éstos dos últimos puntos se desarrollarán específicamente en el Modo Administrador).

Haciendo clic en el botón **Atender** u oprimiendo **F1** en el teclado, aparecerá una pantalla similar a la siguiente:

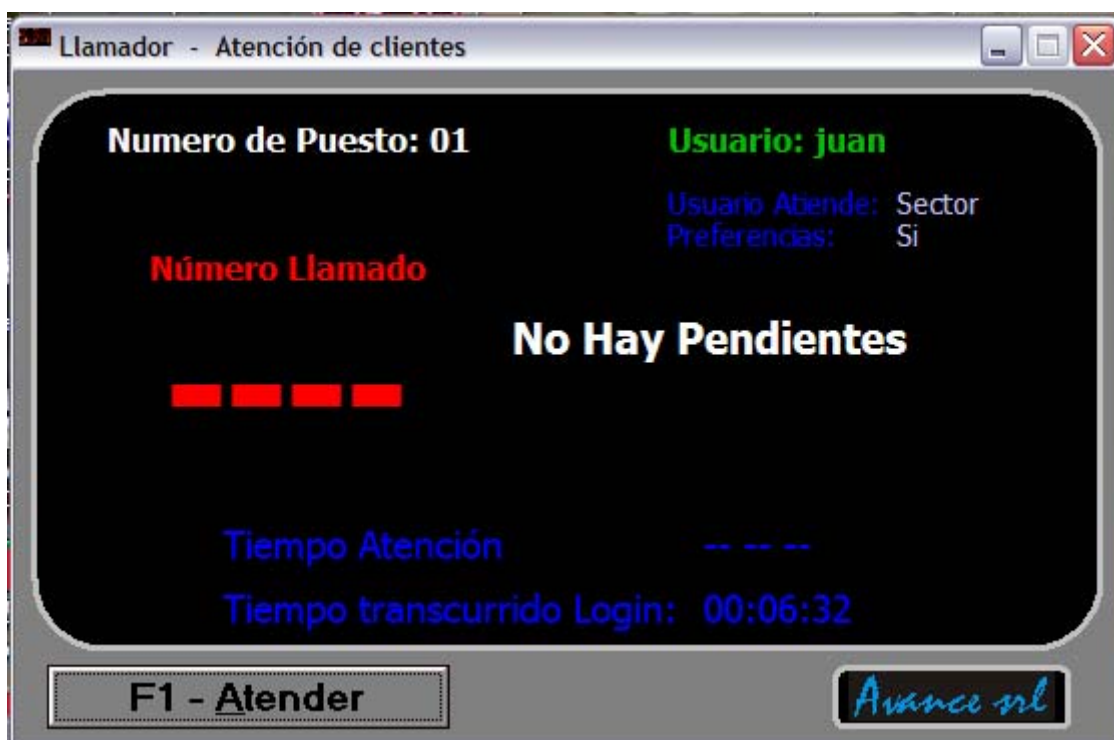


en dónde se podrá visualizar el número de ticket llamado, el sector que está relacionado con dicho ticket, la cantidad de pendientes que tiene ese Usuario para atender.

También se pueden observar los tiempos desde que se logueó el funcionario y el tiempo transcurrido desde que se llamó a el ticket presente.

En caso de que el cliente no se presente al llamado, podremos hacer clic en el botón **Repetir** u oprimir **F5** en el teclado y de ese modo repetiremos el llamado (con su respectivo Gong) en el Display numérico para lograr llamar la atención del cliente correspondiente.

Al finalizar la atención de todos los clientes en espera (o tickets generados) deberá aparecer la siguiente pantalla indicando que no existen más tickets pendientes para ser atendidos.



## Modo Administrador

### Consideraciones y definiciones previas:

#### Ticket

Oprimiendo uno de los pulsadores ubicados en el dispensador de tickets se genera un ticket, cada pulsador se corresponde con un tipo de producto (Sector), sobre el cuál el cliente desea ser atendido.

**Sectores:** Se llama entonces de ese modo a los productos que la empresa atiende.

**Cola:** Los productos a atender (Sectores), se pueden organizar en diferentes Colas (con su respectivo rango numérico) o también se pueden agrupar en una misma cola, eso significa que puede haber un diferente rango de números para cada Sector o se pueden compartir varios Sectores en el mismo rango de numeración.

**Ej. 1):** Tenemos 3 Sectores (productos), A, B y C y diagramamos 3 Colas dónde asignamos:

A la **Cola 1)** le asignamos la numeración del **1 al 150**, estableciendo una relación directa con el Sector (producto) **A**.

A la **Cola 2)** le asignamos la numeración del **151 al 500**, estableciendo una relación directa con el Sector **B**.

A la **Cola 3)** le asignamos la numeración del **501 al 999**, estableciendo una relación directa con el Sector **C**.

**Ej. 2):** Tenemos 3 Sectores, A, B y C y diagramamos 2 Colas dónde asignamos:

A la **Cola 1)** le asignamos la numeración del **1 al 150**, estableciendo una relación directa con el Sector **B**.

A la **Cola 2)** le asignamos la numeración del **151 al 999**, estableciendo una relación directa con los Sectores **A y C**.

## Usuarios

Ahora bien, el mismo esquema visto desde el Usuario que atiende dichos clientes es:

### Usuario Atiende: Colas

Un Usuario (funcionario) que efectúa el llamado estando configurado para atender Colas, atenderá al ticket generado con mayor antigüedad del listado de Colas que dicho funcionario atiende.

Es decir si en el ejemplo manejado hasta ahora, el Usuario Juan atiende Colas, y el Administrador le asignó la atención de las Colas 1) y 2), cada vez que dicho Usuario llame a siguiente, atenderá al ticket más antiguo existente en las Colas 1) y 2), y aquí introducimos el concepto **Preferencias** y decimos, siempre y cuando Juan atienda **Preferencias: NO** (ver más adelante el tema Preferencias)

### Usuario Atiende: Sectores

Un Usuario que efectúa el llamado estando configurado para atender Sectores, atenderá al ticket generado con mayor antigüedad del listado de Sectores que dicho funcionario atiende.

En base a los ejemplos manejados hasta ahora:

Supongamos que el Usuario José atiende Sectores, y el Administrador le asignó la atención de los Sectores A y B.

En el Ejemplo 1), cada vez que el Usuario José llame al siguiente, atenderá al ticket más antiguo existente de las Colas 1) y 2) y los irá "sacando" de las Colas que atiende Juan.

(siempre y cuando Juan atienda **Preferencias: NO**)

## Preferencias: SI

Anteriormente, citábamos el tema Preferencias y en todos los Ejemplos manejados hasta ahora, los Usuarios tenían configurado: NO.

El Administrador puede configurar los Sectores con niveles de importancia o preferencia particulares, eso quiere decir que a la hora de un Usuario efectuar el llamado (Atender) no va a considerar únicamente el tiempo de espera o antigüedad, sino que lo va a considerar en conjunto con la importancia prefijada a la atención de ese Producto o Sector.

Se debe fijar un factor de multiplicación de tiempo de espera a cada Sector o Producto, de modo de ponerle un factor más alto al Sector que más se quiere priorizar, entonces al momento del Usuario efectuar el llamado para Atender, el sistema considerará el tiempo de antigüedad o espera de cada ticket que ese usuario deberá atender pero tendrá como consideración principal el nivel de Preferencia asignado a cada uno de esos tickets, y en base al resultado de esa consideración asignará el ticket a atender.



## **Ingreso en Modo Administrador:**

Si se cuenta con permisos de Administrador, deberá aparecer la siguiente pantalla:

(falta)

esperar el nuevo con los íconos nuevos