



# Control de Cola de Clientes

---

*Manual de Uso del Sistema*





# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### Table of Contents

I.	Instalación del sistema:.....	2
II.	Ingreso al Sistema .....	3
III.	Cambio de Contraseña.....	4
IV.	Generación de Turnos.....	5
V.	Atención de Turnos.....	6
I.	Administración .....	8
	Computadoras.....	8
	Configuración General. ....	9
	Secuencias de Servicio .....	10
	Servicios. ....	10
	Usuarios. ....	11
II.	Glosario .....	12
	a. Términos informáticos.....	12
	b. Términos del Sistema.....	12



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### I. Instalación del sistema:



Ilustración 1

La aplicación de atención del sistema Control de Cola de Clientes es un sistema Web, el cual no requiere instalación en el dispositivo que va a ser utilizado, para conocer la ruta donde puede ingresar al sistema pregunte a su soporte

técnico.

La aplicación es compatible con navegadores Web modernos, tales como Microsoft Edge, Google Chrome 67+, y Mozilla Firefox 60, entre estos browsers garantizamos compatibilidad con Edge, Chrome y Firefox.

La aplicación posee un módulo desktop que es compatible únicamente con sistemas operativos Microsoft Windows desde la versión 7 en adelante. Dicho módulo sirve para la impresión de tickets de parte de sus clientes. El link de instalación de dicho módulo se encuentra en el menú de administrador del sistema.



Ilustración 2

Al instalar el sistema y abrirlo por primera vez se crea automáticamente la configuración inicial del mismo y un usuario con permisos de administración para que continúe con la configuración del sistema.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### II. Ingreso al Sistema



Ilustración 3

Para ingresar al sistema debe pulsar el botón “Ingresar”, ubicado en la parte superior a la derecha del sistema o en la barra vertical del menú el mensaje que indica que su estado es “Offline”.

Debe ingresar su nombre de usuario y contraseña provista por el administrador del sistema, también debe suministrar la sucursal y la estación de trabajo desde donde está ingresando al sistema.

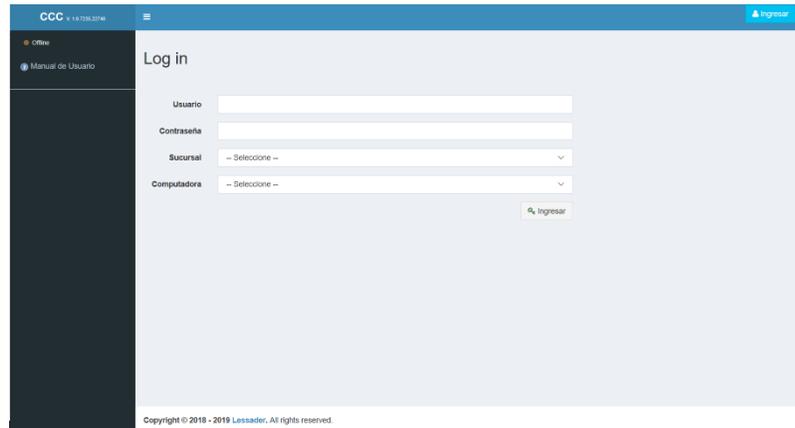


Ilustración 4



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### III. Cambio de Contraseña



Ilustración 5

de contraseña representado por dos candados, uno abierto y el otro cerrado. Una vez haya ingresado en la pantalla de cambio de contraseña, para cambiar de contraseña debe escribir la contraseña anterior y luego la contraseña nueva dos veces (para confirmar). Esta opción no aplica cuando su usuario es un usuario de dominio, si no conoce la diferencia entre un usuario de sistema y un usuario de dominio por favor consulte a su soporte técnico.

Para cambiar la contraseña pulse el botón que contiene su nombre de usuario ubicado en la parte superior derecha de la aplicación, luego pulse el botón de cambio



Ilustración 6



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### IV. Generación de Turnos

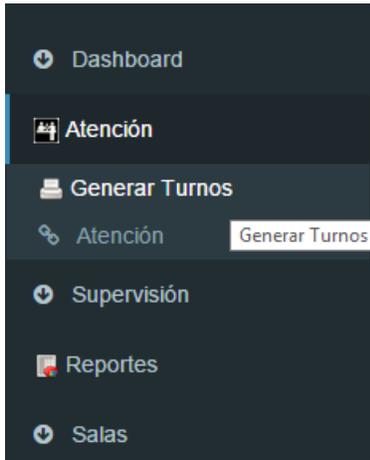


Ilustración 8

Para ingresar al módulo de generación de turnos, debe abrir el menú de atención y abrir el link “Generar Turnos”. En este módulo los usuarios pueden imprimir tickets de turno a los clientes o reimprimir un ticket ya impreso. Los tickets impresos también pueden incluir preferencia por ser una emergencia o por condiciones físicas que lo ameriten (embarazadas, envejecientes, etc.), el sistema le dará prioridad a dichos clientes. Algunos de los servicios también requieren una

descripción antes de ser impresos, la cual podrá ser visualizada por los usuarios en el módulo de atención. También puede filtrar los servicios por su tipo (Secuencia o Servicio) y agregarles una letra personalizada antes de imprimirlos. Recuerde configurar su navegador para permitir ventanas emergentes, ya que la impresión abre un archivo en



Ilustración 7

formato PDF en una ventana emergente y los navegadores de manera predeterminada bloquean todas las ventanas emergentes. Consulte a su soporte técnico para conocer más detalles de cómo habilitar las ventanas emergentes.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### V. Atención de Turnos



Ilustración 9

Este es el módulo principal del sistema, ya que en este módulo se notifica la atención a los clientes y se envían a la siguiente área de trabajo. En la sección de “Atención” se muestra el estado en que se encuentra el ticket que se está atendiendo en ese momento, además, se

pueden realizar las siguientes acciones:

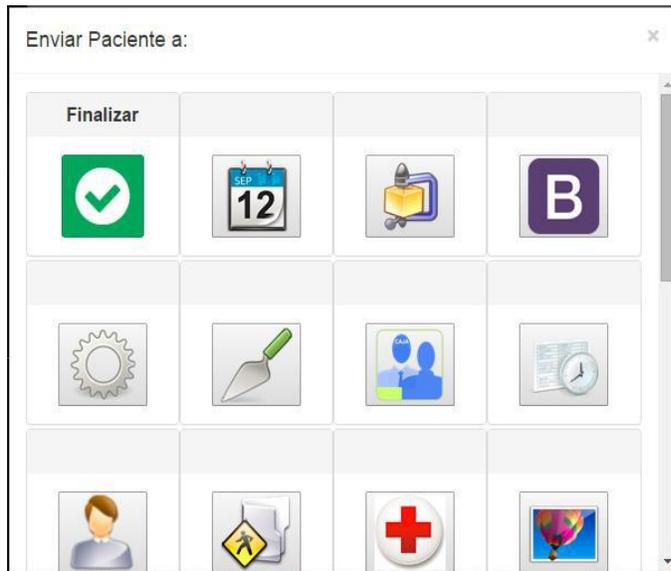


Ilustración 10

- Botón Atender: Si el estado actual del ticket es “Esperando Cliente”, cambia el estado del ticket a “Atendiendo”; si el estado del ticket es “Atendiendo” y es una secuencia envía el ticket al siguiente paso o finaliza la atención según sea el caso, si es un servicio o si

- Ver comentarios: al pulsar el botón  se muestran los comentarios escritos por otros usuarios a este turno.
- Agregar comentario: al  pulsar el botón se muestra un cuadro de texto para agregar un comentario al ticket.
  - Botón Llamar: solicita llamar nuevamente al cliente a través de la sala de espera.
  - Botón Retornar: retorna el ticket a la cola.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

la secuencia fue cancelada, muestra el menú de la Ilustración 10, en el cual, se puede finalizar la atención o enviar el ticket al área correspondiente.

- Botón Manual: Este botón sirve para transformar una secuencia en un servicio común.
- Botón Eliminar: Abandona un ticket.
- Solicitar Inactividad: al pulsar este botón el usuario le indica al sistema que no le continúe asignando tickets automáticamente, sino que al terminar la atención actual lo saque del sistema.
- Botones en cola: al pulsar cualquiera de los botones de la cola el sistema asigna el ticket correspondiente a dicho botón. Al colocar el cursor sobre el botón se muestran todos los comentarios escritos a dicho ticket.
- Activar / Inactivar Servicio: al pulsar un botón de los servicios este habilita y/o deshabilita la posibilidad de tomar ticket de este tipo de la cola y de la asignación automática.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### I. Administración

#### Computadoras.



Ilustración 12

Esta sección es utilizada para registrar los puestos de trabajo e identificar las computadoras donde está instalado el sistema desktop. Se encuentra en el menú de administración del sistema como lo indica la Ilustración 12. En esta sección podemos consultar las computadoras registradas en el sistema, tanto las activas como las inactivadas, así como también agregar y modificar computadoras según nuestra necesidad. Como también podemos ver en la Ilustración 11 las computadoras contienen nombre, grupo, puesto, estado y sucursal. El nombre es un identificador único que no debe estar repetido y la combinación sucursal – grupo – puesto es otro identificador único que tampoco debe ser repetido. El nombre de la computadora es utilizado para identificar los equipos que tienen instalado el sistema desktop. Si una computadora con el sistema desktop trata de utilizar el sistema sin estar previamente registrada el

sistema no le va a responder exitosamente. El grupo y el número son utilizados por el sistema para conocer el puesto de trabajo del usuario al momento de ingresar al sistema y el mismo va a ser utilizado por el módulo de salas de espera para indicar al cliente donde será atendido.

Para editar una computadora debe pulsar el botón editar colocado a la derecha de la computadora que desea ser modificada. Para eliminar una computadora debe pulsar el botón con el cotejo, para restaurar una computadora debe pulsar el botón con la [X] y para agregar una nueva computadora debe pulsar el botón agregar.

Computadora	Grupo	Puesto	Estado	Sucursal		
DOH4ZWS	Administración	1	Activa	Principal		
HP	Caja	2	Activa	Principal		
KioskoDemo002	Caja	1	Activa	Principal		
LAP-EDUCACION	Recepción	2	Activa	Principal		
M4800	Farmacia	0	Activa	Principal		
Optometra	Optometria	0	Borrada	Principal		
Predeterminada	Recepción	1	Activa	Principal		
RayosX	RayosX	0	Activa	Principal		
Recepciontres	Recepción	3	Activa	Principal		
Sonografia	Sonografia	0	Activa	Principal		

Ilustración 11



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### Configuración General.

Esta sección es utilizada para modificar varios de los comportamientos generales del sistema. Se encuentra en el menú de administración del sistema como lo indica la Ilustración 13.

#### Opciones:

- Logo: esta opción es utilizada para cambiar el logo de la empresa, el logo debe tener un formato 16:9.
- Domain Server: es la terminación utilizada para identificar los correos electrónicos de los usuarios (en desuso).
- Licencia para móviles: indica si el cliente va a utilizar clientes móviles para acceder a los datos de los tickets en la aplicación.
- Llamar por registro local: indica si hay un registro local para la llamada a los clientes (desde el 2do paso de la atención en adelante).
- Inventario de Servicios: sirve para indicar que el cliente puede limitar la cantidad de atenciones a los clientes de un servicio específico.
- Penalidad de retorno a cola: indica si el cliente va a ser penalizado con un tiempo definido al retornarlo a la cola.
- Tiempo de Penalidad: indica el tiempo (en minutos) con el que el cliente va a ser penalizado al retornarlo a la cola.
- Anuncio de Cintillo: Indica si se muestra un anuncio de cintillo en el módulo de salas de espera.
- Ticket Móvil: indica que el cliente puede “imprimir” un ticket desde su teléfono móvil.
- Distancia máxima: indica la distancia máxima a la que puede estar el cliente antes de imprimir el ticket.
- Datos de Usuario Impreso: Se muestra el nombre del usuario y la computadora desde donde se imprime el ticket en el ticket impreso.
- Especial: indica la palabra que será utilizada para los clientes que tengan una condición especial.
- Tipo de Sala de espera: muestra una selección de diferentes diseños del módulo de la sala de espera.
- Llamada: indica el nombre genérico con que será llamado el cliente.
- Mostrar tiempos: indica si se va a mostrar los tiempos estimados en el ticket impreso.
- Cola en Pantalla: indica si se van a mostrar las colas de los tickets en la pantalla (aplica para tipos de sala de espera específicos).
- Animar cola: define si se va a mostrar la cola con animación.

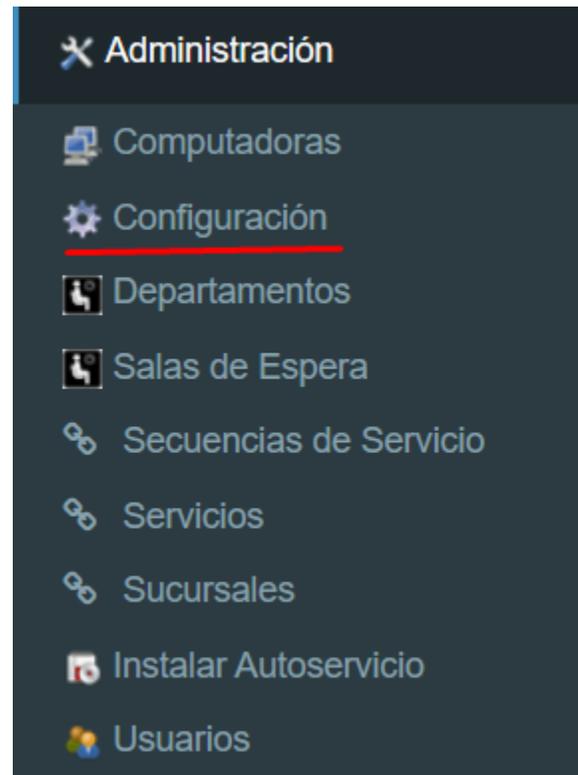


Ilustración 13



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

- Animar Puesto – Usuario: define si se va a mostrar el usuario y el puesto alternativamente en los datos del ticket.
- Mostar código QR: define si el código QR se va a mostrar en el ticket impreso.
- Url del Sistema: aquí se escribe la url donde está instalado el sistema para el acceso móvil y el acceso desktop.
- Online: si el sistema es online los usuarios son del sistema, si el sistema no es online los usuarios se toman del dominio LDAP.
- Medir espera: indica si se va a medir el tiempo que el paciente dura en llegar a ser atendido.
- Publicar información: en desuso.
- Voz Local: indica si la voz del sistema va a ser generada por el servidor local.
- Volumen: indica el volumen del video de la sala de espera con respecto al volumen de la voz.
- Máximo de tickets en cola: indica el máximo de tickets que serán mostrados en la cola del usuario.

### Secuencias de Servicio

Esta sección se encuentra en el menú de administración *Administración -> Secuencias de Servicio*. En esta sección se administran las secuencias de los servicios que son servidos a los clientes. Las secuencias de servicio deben de contener dos o más servicios y se ejecutan de manera secuencial, todas las secuencias de servicio se muestran en el módulo de impresión de tickets y al momento de imprimir se genera el servicio del 1er paso por donde el cliente debe pasar; luego que el cliente es atendido va al siguiente paso configurado en la secuencia de servicio, este ciclo se repite hasta finalizar la atención. Las secuencias de servicio cuentan con un nombre, el cual debe ser único, un ícono y una lista de servicios. Al momento de realizar la atención de un servicio que pertenece a una secuencia, al usuario se le muestra el ícono en tamaño normal del servicio que está prestando y un ícono diminuto en la parte inferior derecha del ícono del servicio que indica la foto de la secuencia del servicio que está trabajando.

El proceso de agregar, editar, modificar y eliminar secuencias de servicio es similar al proceso utilizado para las computadoras.

### Servicios.

Esta sección del sistema se encuentra en el menú de administración *Administración -> Servicios*. En esta sección se administran los diferentes servicios que se ofrecen a los clientes. Los servicios cuentan con un nombre (que debe ser único), una imagen (preferiblemente única), una letra (que se muestra en el ticket impreso si el servicio es imprimible), un horario (para mostrarlo en un horario específico si el ticket es imprimible), Salas de espera (indica en cual sala de espera de cada sucursal el paciente debe sentarse a esperar la llamada), y cuatro indicadores: Imprimible (si el servicio se muestra en el módulo de impresión), Notificar (indica si la llamada de la sala de espera es automática), Requiere comentario (para poder imprimir el ticket hay que escribir un comentario) y Prioridad que indica el nivel de prioridad del servicio con respecto a otros servicios (menor es más prioritario). El proceso de agregar, editar, modificar y eliminar servicios es similar al proceso utilizado para las computadoras.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### Usuarios.

Esta sección del sistema se encuentra en el menú de administración *Administración -> Usuarios*. En esta sección se administran los usuarios del sistema y se le asignan los roles y permisos que requieren para utilizar el sistema.

Datos de los usuarios:

- Login: información de ingreso al sistema.
- Contraseña: contraseña del usuario.
- Nombre y Apellido: para mostrar la información del usuario a otros usuarios y a los clientes.
- Activo o Borrado: para indicar si el usuario tiene acceso al sistema.
- Departamento: departamento al que pertenece el usuario.
- Autoatención: el sistema asigna automáticamente los tickets al usuario.
- Foto: foto del usuario.
- Roles:
  - Admin: acceso de administrador.
  - Agent: acceso a atender servicios.
  - Attacher: acceso a adjuntar archivos a los tickets.
  - Printer: acceso a imprimir tickets desde la web.
  - Reader: acceso a leer comentarios.
  - Reporter: acceso al módulo de supervisión.
  - Selector: acceso a la cola.
  - SuperUser: acceso a algunas funcionalidades de administración.
  - Visible: se muestra en la sección “usuarios desocupados”.
  - Visor: puede ver los “usuarios desocupados”.
- Servicios: los servicios que el usuario puede atender.



# Control de Cola de Clientes

## Manual de la aplicación de Atención al Cliente

### II. Glosario

#### a. Términos informáticos

**Web:** término que en inglés significa telaraña utilizado en informática para referirse a un conjunto de computadoras interconectadas para compartir información.

**Microsoft Edge:** navegador Web de Microsoft.

**Google Chrome:** navegador Web de Google.

**Opera:** navegador Web de Opera Software ASA.

**Firefox:** navegador web de la Mozilla.

**Windows:** sistema operativo desarrollado por Microsoft.

**Sistema de escritorio:** término informático que significa que el sistema debe ser instalado en la computadora donde se va a utilizar.

**Ventana Emergente:** en sistemas web, se refiere a la acción de abrir una ventana adicional dentro de un sistema web.

#### b. Términos del Sistema

**Control de Cola de Clientes (CCC):** nombre del sistema.

**Auto-Atención:** módulo del sistema de que se instala en una computadora y sirve para que los clientes puedan imprimir sus tickets.

**Usuario de Dominio:** se refiere a los usuarios controlados por un directorio LDAP.

**Usuario de Sistema:** es un usuario que se utiliza exclusivamente en la aplicación CCC.

**Estado “En cola”:** se refiere a los tickets de turno que su estado es “En Cola”.

**Estado “En Espera”:** se refiere a los tickets de turno que fueron llamados de la cola y todavía no se presentan a ser atendidos.

**Estado “Atendiendo”:** se refiere a los tickets de turno que están siendo atendidos.

**Estado “Atendido”:** son los tickets de turno que fueron atendidos.

**Estado “Abandonado” o “Eliminado”:** son los tickets de turno que fueron desestimados y ya no van a ser atendidos.