Full Time Ticket's
SISTEMA DE CONTROL DE TURNOS

SISTEMA DE
CONTROL Y GESTIÓN DE TURNOS Y FILAS

- MEJORA DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE
- EVITA CUELLOS DE BOTELLAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE
- SISTEMA ROMPE FILAS
- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EL USUARIO FINAL
- EVALUACIÓN, ENCUESTAS Y DESEMPEÑO INVIDUAL E INSTITUCIONAL

Una idea hecha Realidad

www.casapazmino.com.ec

VENTAJAS Y BENEFICIOS 1/6

MÓDULO 1

DIRECCIONAMIENTO DE TURNOS CON TICKET

PANTALLA SELECCIÓN DE TURNOS

- Selección de logo institucional y mensaje para el usuario, por ejemplo:

  Por favor escoja un turno.

- Se puede visualizar un fondo de pantalla institucional. (Opcional)
- Selección de los turnos que se van a presentar en pantalla.
- Presentación de turnos con nombre del servicio o con imágenes.
- Colores de presentación de botones de turnos parametrizable.
- El usuario puede visualizar los servicios disponibles de la institución en un computador de escritorio, en una laptop o en un atril pantalla touch de 15" en adelante o Kioscos de 21,5´´-24´´-32´´ o más.
- El usuario podrá ingresar su nombre y apellido al solicitar un turno. (Opción parametrizable).

LLAMADO DE TURNOS

- Pantalla LCD o TV para reproducir videos (mp4, wma o avi).
- Marquesina para publicidad institucional, bienvenida, saludos, etc.
- Muestra la hora en la pantalla.
- Llamados de turnos por voz a la caja, ventanilla, módulo o consultorio.
- En pantalla se puede visualizar el turno y número de caja, módulo, ventanilla o consultorio.
- Se podrá visualizar el nombre del cliente (Opción parametrizable). Nombre, Nombre y Apellido o Ninguno.

PANTALLAS QUE VISUALIZA EL CAJERO

- Permite el manejo de turnos estáticos.
- El sistema permite el llamado del turno, repetir el llamado, pausar y retomar el turno, transferir el turno, parar la atención e indicar que el turno ha sido atendido.
- El cajero puede indicar que un usuario no ha evaluado la atención en caso de esta ser obligatoria, evitando de esta manera que el cajero autoevalúe la atención.
- El cajero tiene la opción de atender múltiples servicios como tercera edad, especial, etc.

SIN NOMBRE

CON NOMBRE

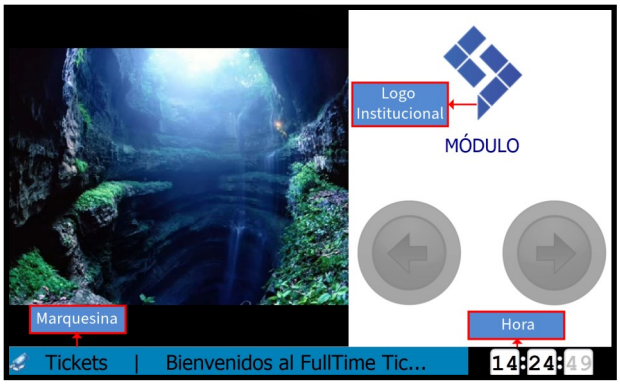
NOMBRE Y APELLIDO

VENTAJAS Y BENEFICIOS 2/6

MÓDULO 2

DIRECCIONAMIENTO DE TURNOS SIN TICKET

- El sistema permite: iniciar el servicio, seleccionar caja, módulo, ventanilla o consultorio, llamar turno y repetir el llamado.
- Pantalla LCD o TV para reproducir videos (mp4, wma o avi), mostrar flechas de ubicación, color de la interfaz personalizable, marquesina parametrizable, llamado a la caja por voz.
- El direccionamiento de filas es preciso y exacto, no admite fallas, con la voz se direcciona eficientemente al cliente a la caja para ser atendido.
- Permite poner el logo institucional en espera parametrizable para recordar imagen institucional. (Titila la imagen en señal de espera)
- Permite poner en la parte inferior de la pantalla un mensaje parametrizable en tiempo real para publicidad institucional, promociones, comunicados, mensajes, etc.



- **Video Referencial:** https://drive.google.com/file/d/13-6A3LKr4FDxlmiRoGAAlsqkXTCEigTO/view?usp=drive_link

VENTAJAS Y BENEFICIOS 3/6

MÓDULO 3

CALIFICACIÓN — EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

* En la pantalla se puede observar mensaje de cabecera, un mensaje en la parte inferior de la pantalla junto con fecha y hora. (Parametrizable).
* La evaluación puede o no ser obligatoria.
* Color de fondo parametrizable.

DISPOSITIVO DE CALIFICACIÓN TECLAS DE PULSACIÓN

- Dispositivo de 5 o 4 botones recubierto con material de alto trafico el cual puede llevar un diseño personalizado y soporte fijo.
- Fácil intercambio de botonar para mantenimiento y reparación.
- Botones de pulsación: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo.

IMÁGEN REFERENCIAL

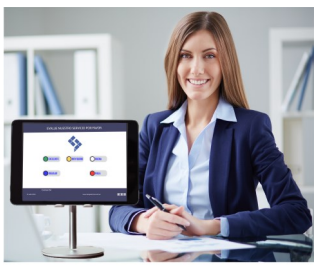
DISPOSITIVO DE CALIFICACIÓN PANTALLA TOUCH

- Pantalla táctil de mínimo 7” diseñada para el uso constante.
- En dicha pantalla se representa la calificación por 5 botones.
- Base fija y fondo personalizable.

IMAGEN REFERENCIAL

DISPOSITIVO DE CALIFICACIÓN TABLET — CELULAR

- En dicha pantalla se representa la calificación por 5 boto-



IMAGENES REFERENCIALES

VENTAJAS Y BENEFICIOS 4/6
MÓDULO 4

REPORTES

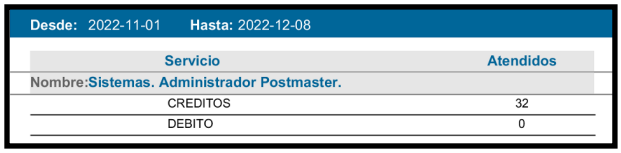
REPORTES DE ATENCIÓN

Reporte Turnos Atendidos: Este reporte muestra un total de turnos generados para cada servicio atendidos y no atendidos por cada uno de los usuarios.

Reporte de Accesos al Sistema: Este reporte muestra un listado de los ingresos al sistema por parte de los usuarios, indicando la fecha y hora.

Reporte Atención por Servicios: Este reporte muestra el total de turnos atendidos por cada usuario en cada uno de los servicios asignados.

Reporte Tiempo Completo de Atención: Este reporte muestra el tiempo completo de atención y de espera de cada turno atendido por un usuario y en un servicio específico.



Desde: 2022-11-01 **Hasta:** 2022-12-08

Servicio	Atendidos
Nombre:Sistemas. Administrador Postmaster.	
CREDITOS	32
DEBITO	0

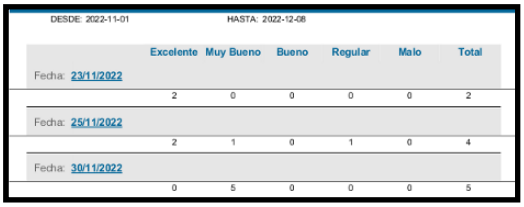
REPORTES DE EVALUACIÓN

Reporte Evaluación por Servicios: Este reporte muestra la cantidad de evaluaciones (Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo), así como un total y un promedio de estas evaluaciones por fecha, además nos muestra un promedio general que recopila todas las calificaciones.

Reporte Evaluación Máxima y Mínima por Servicio: Este reporte muestra cual fue la calificación que más recibió cada usuario (cajero), así como la que menos obtuvo en durante un periodo de fecha y hora.

Reporte Evaluación por Grupos: Este reporte muestra un total de evaluaciones y su respectivo porcentaje, agrupando estas calificaciones en dos categorías: Bueno (reúne las calificaciones de Excelente, Muy Bueno y Bueno) y Malo (reúne las calificaciones de Regular y Malo).

Reporte Evaluación Institucional: Este reporte muestra un total de evaluaciones recibidas por fecha en la empresa, así como un total general.



DESDE: 2022-11-01 HASTA: 2022-12-08

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Fecha: 23/11/2022						
	2	0	0	0	0	2
Fecha: 25/11/2022						
	2	1	0	1	0	4
Fecha: 30/11/2022						
	0	5	0	0	0	5

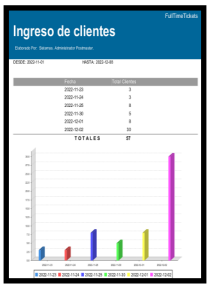
REPORTES GRAFICOS ATENCIÓN

Reporte Promedios de Atención: Este reporte muestra el promedio de tiempo de espera y de atención de todos los turnos.

Reporte Ocupación por Servicios: Este reporte muestra el porcentaje de ocupación en relación a todos los turnos emitidos en cada uno de los servicios.

Reporte Turnos Atendidos por Servicio: Este reporte muestra de forma gráfica la cantidad de turnos atendidos y no atendidos de cada servicio.

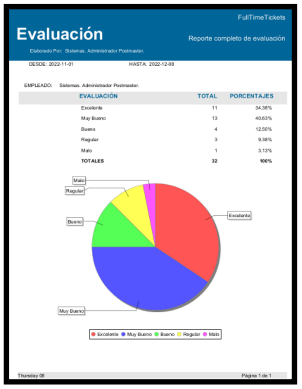
Reporte Ingreso de Clientes: Este reporte muestra el flujo de entrada de clientes por día en la agencia.



REPORTES GRÁFICOS EVALUACIÓN

Reporte Evaluación: Este reporte muestra de forma gráfica las calificaciones recibidas por parte de cada usuario.

Reporte Evaluación Institucional: Este reporte muestra un total de evaluaciones recibidas por fecha en la empresa, así como un total general.



REPORTES WEB

- Ingreso al sistema de reportes web mediante un navegador desde un computador de escritorio, una laptop o dispositivo celular. Acceso al sistema dentro de la institución o fuera de ella con IP Pública.
- Tiene control de acceso, es decir el usuario podrá acceder con su usuario y contraseña.
- Presenta una interfaz de fácil manejo, intuitiva y simple.
- Los reportes puedes ser descargados en formato PDF y Excel.
- Dispone de reportes gráficos de barra y pastel.
- Los reportes son los mismos que proporciona el sistema Full-Time Tickets aplicación de escritorio en un entorno web.

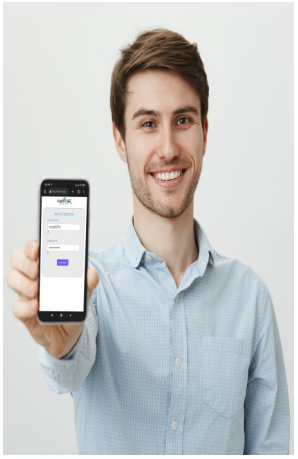


IMAGEN REFERENCIAL

En caso de requerir acceso al sistema de reportes web desde una red externa es necesario usar una IP pública que tenga acceso a la base de datos del sistema. (Exclusivo solo para reportes web.)

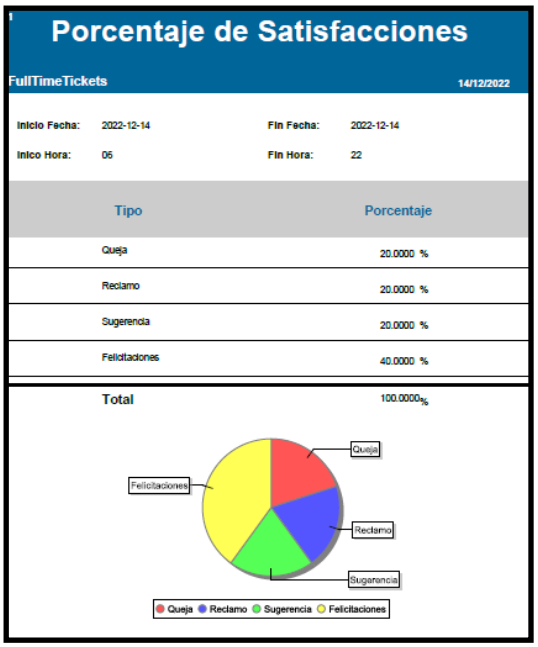
VENTAJAS Y BENEFICIOS 5/6

MÓDULO 5

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- Parametrización del módulo, el usuario puede activar: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- El usuario podrá usar el teclado que se despliega en la aplicación o el teclado del sistema en el que se encuentre instalado.
- El sistema permite que el usuario registre su opinión , ya sea está una queja, un reclamo, una sugerencia o felicitación.
- Las opciones pueden ser a nivel personal (cajero) o a nivel institucional.
- Las opiniones realizadas se guardan en una base de datos, para posteriormente ser vistas en los reportes.

Reporte de Satisfacción: Muestra información sobre las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se ingresaron al buzón visualizando la información de forma gráfica mediante diagramas de barras o pastel, y un informe general donde se detallan cada uno de los registros ingresados, especificando tipo, ca-



REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

HARDWARE

- 4 GB o más de memoria RAM.
- Procesador i3 en delante de 2.2 GHz o superior.
- Mínimo 120 GB de espacio disponible en disco duro.
- Tarjeta de video Nvidia 1GB PCI Express o ATI compatible.
- Parlante, mouse, teclado.
- Impresora térmica.
- Atril, TV o monitor (opcional)
- Pantalla Touch (Opcional)
- Tablet mínimo 14” (Opcional)
- Dispositivo celular (Opcional)
- Evaluador de botones (Opcional)

Indispensable un dispositivo de evaluación.

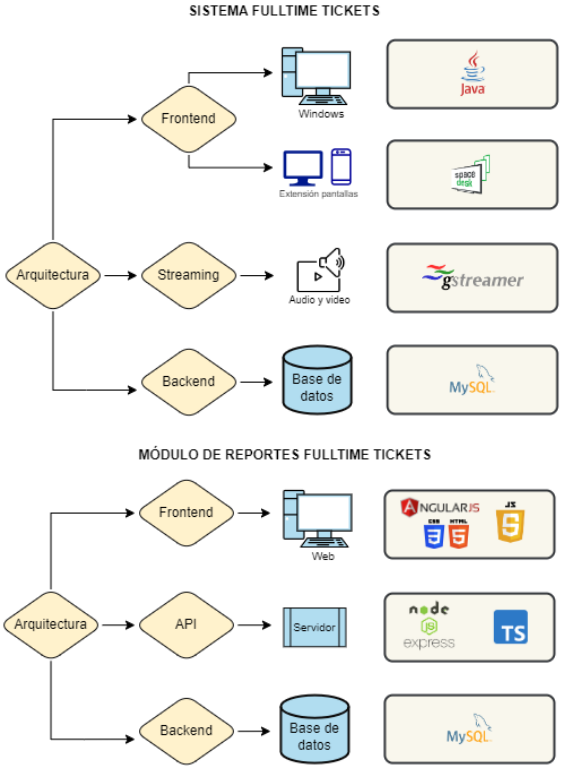
SOFTWARE

- Sistema Operativo Windows 10.
- Base de datos MySQL. 8.0
- Java 8
- Gstreamer.
- Convertidor de videos

INFRAESTRUCTURA

- Conexión de red con el servidor (WAN o LAN).
- JVM (Java Virtual Machine).

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA

Las contraseñas de los usuarios están encriptadas en la base de datos, además se da la posibilidad de cambiar la contraseña mas no el nombre de usuario de los empleados.

ARQUITECTURA DEL SISTEMA