

PUA

GESTIÓN DE TURNOS

organice atención al público
controlando su personal



PUA Gestión de Turnos

PUA es una herramienta más del grupo www.bbvSoftware.com.ar que no solo proporciona un excelente mecanismo para la organización en las colas de espera de atención sino también en el seguimiento de quienes atienden.

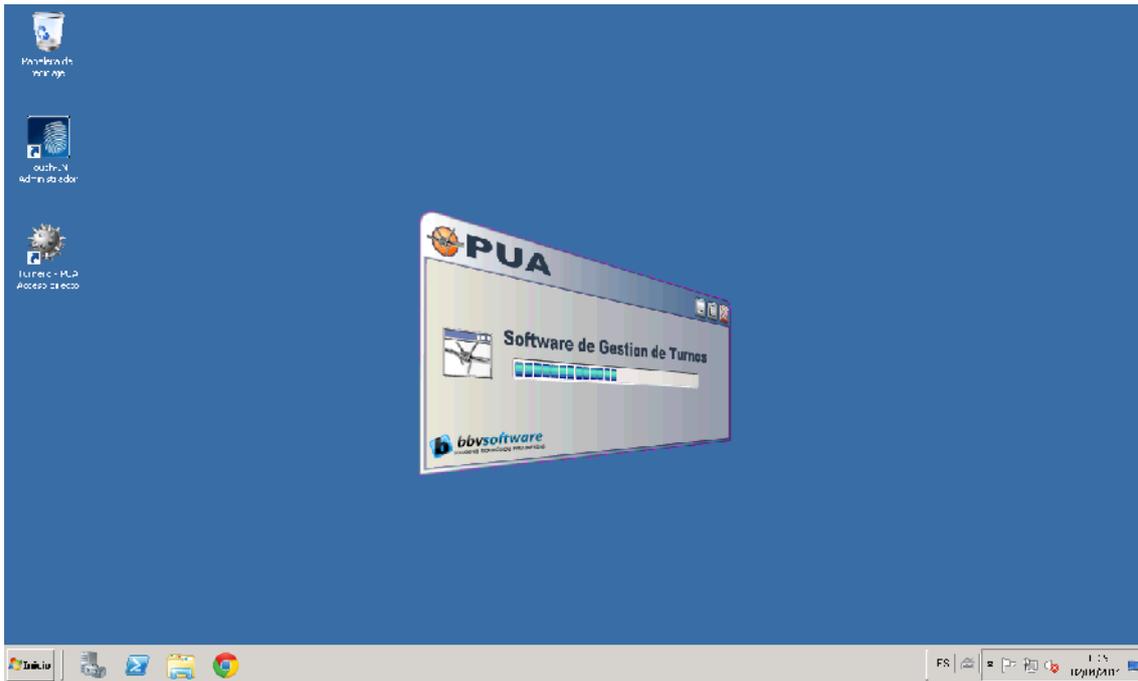
Con la Tecnología, Diseño y Robustez aplicado en PUA, su Empresa queda totalmente diferenciada de la competencia, como así también brindando un importante posicionamiento de su imagen hacia sus clientes.

Con PUA podrá mejorar la atención al cliente debido a las estadísticas que reporta, como así mismo derivar apoyo en la atención en tiempo real.

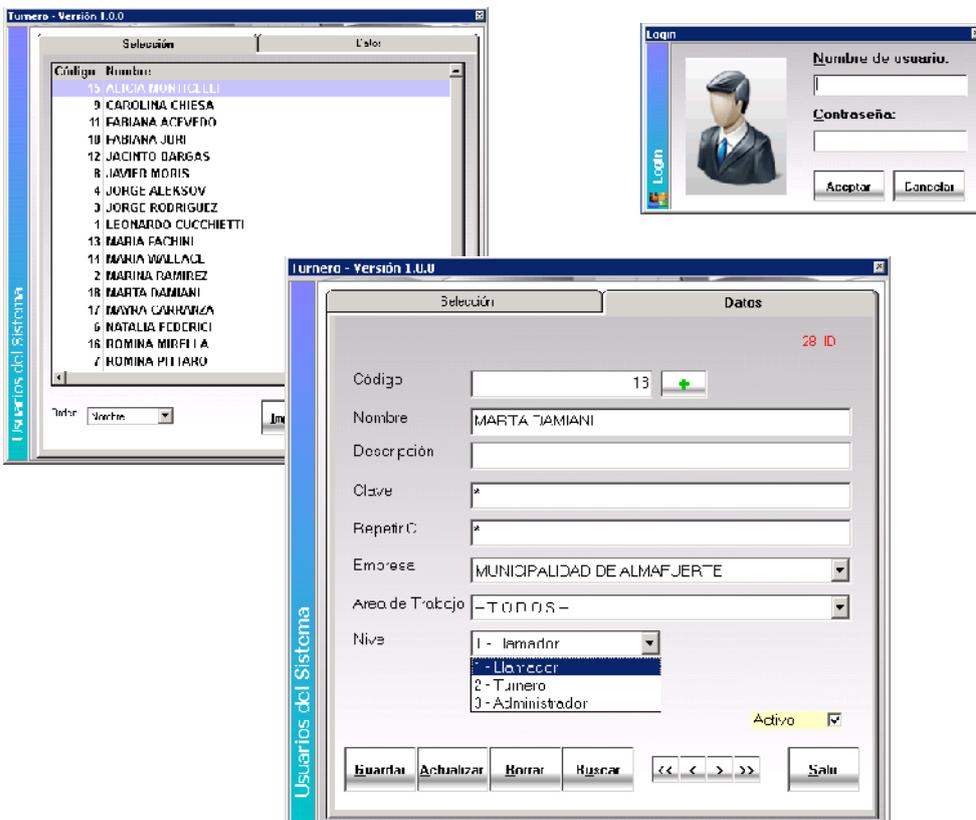
Además PUA ayuda en la TOMA DE DECISIONES porque podrá entender el rendimiento, capacidad, cantidad, asignación, desempeño, etc. sobre el personal de atención al cliente.



El Software



Todas sus pantallas son muy fáciles e intuitivas de usar. Se definen usuarios para acceder al sistema con sus respectivos niveles de trabajo, que definirá su rol dentro del sistema.



Los tres tipos de Niveles de usuarios que existen son Llamador, Turnero y Administrador. El usuario con nivel Llamador solo podrá acceder al módulo de atención al cliente, como lo dice el nombre solo podrá llamar las persona que están en la sala de espera.



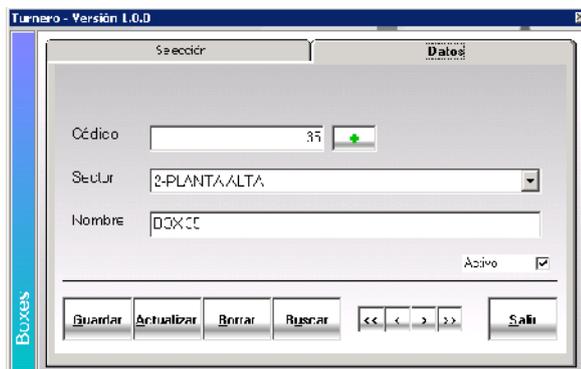
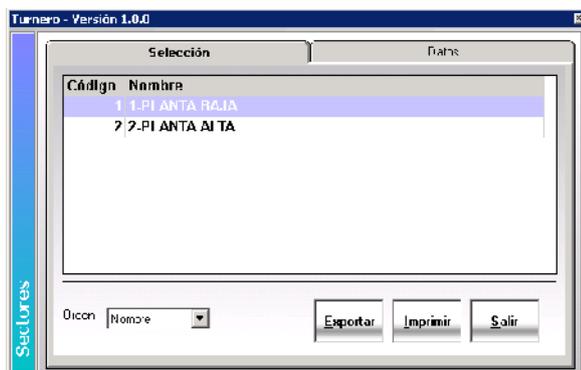
Con el nivel Turnero el usuario solo podrá realizar el otorgamiento de los números. Esta tarea no solo depende de un usuario sino que también Ud. puede configurarlo en un puesto en la sala de espera con un monitor táctil, para que los clientes retiren el número de manera independiente.



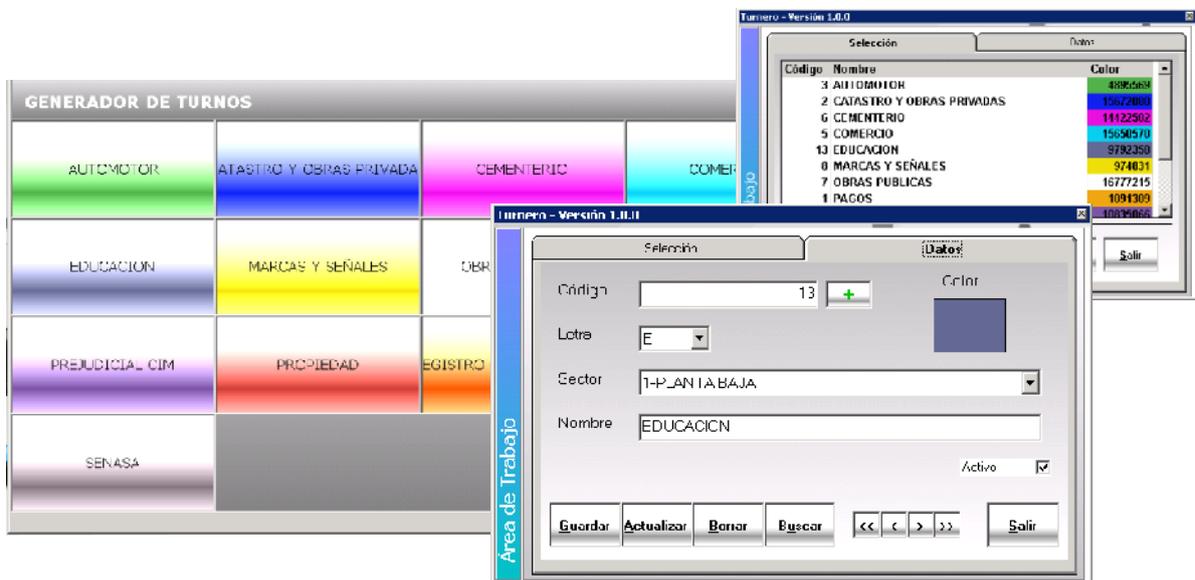
El usuario con nivel Administrador, tiene el control total del sistema, con el podrá dar de alta nuevos usuarios, baja de usuarios, reportes estadísticos, cambios de claves, configuración general, etc.

Además con PUA podrá definir Sectores de trabajos con sus respectivos Boxes, con esto simula tener varios sistemas instalados en un mismo edificio. Por ejemplo si tiene dos salas de espera (planta alta y planta baja) puede poner dos pantallas para la visualización de los turnos bien diferenciados, permitiendo no mezclar los números de diferentes sectores.

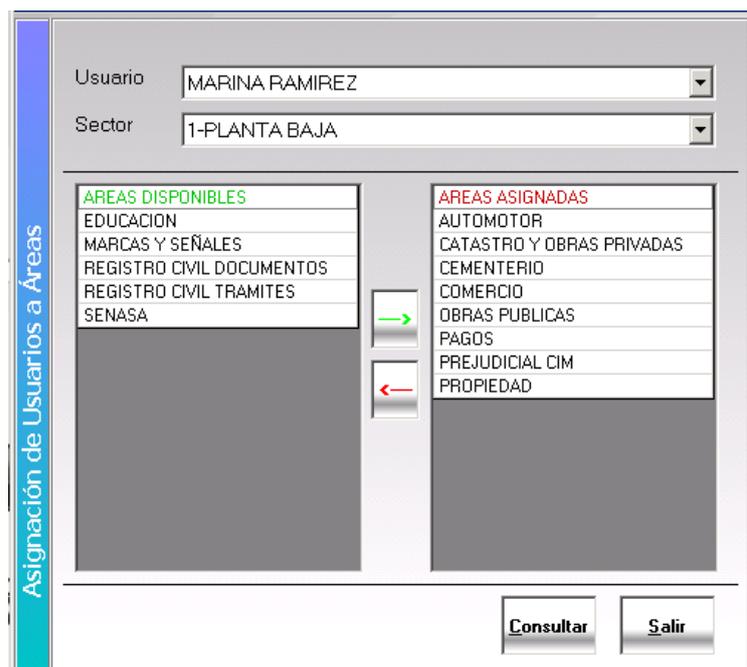
Para esto los Boxes siempre se definen dentro de un sector específico y además puede nombrarlos como quiera, que cuyo nombre se mostrará en la pantalla que visualiza el cliente.



También se definen Áreas de Trabajo, las cuales juegan un rol importantísimo dentro del sistema, ya que influyen en la pantalla donde se retiran los números y en los permisos que tienen los usuarios del sistema para atender las diferentes áreas.



Existe una herramienta para asignar los usuarios a diferentes áreas, con esto nos aseguramos de que el personal solo puede atender las área en la que está capacitado. El sistema además cuenta con un derivador que se utiliza cuando un cliente retiró un número para un área equivocada, permitiendo al usuario derivar el turno al área correspondiente asegurando de que el cliente no tenga que retirar un nuevo número.





Para llamar a los clientes, los usuarios de tipo llamador solo podrán visualizar la Pantalla que se muestra a la izquierda, en el que cuenta con los 3 próximos números a ser atendidos, el número actual de atención y el último número ya atendido. Con respecto a los próximos números, una vez que el usuario ya lo llamó, este no queda disponible para los demás usuarios del sistema. También muestra la cantidad de personas que están en espera.

El usuario solo podrá ver los números de las áreas que tiene autorizado atender como explica anteriormente.

Esta Pantalla es siempre visible y nunca queda tapada por ningún programa que se ejecute desde Windows al menos que la minimice. Cada vez que se otorga un número nuevo a un cliente esta pantalla titila y genera una alerta sonora para alertar al usuario que tiene personas en sala de espera.

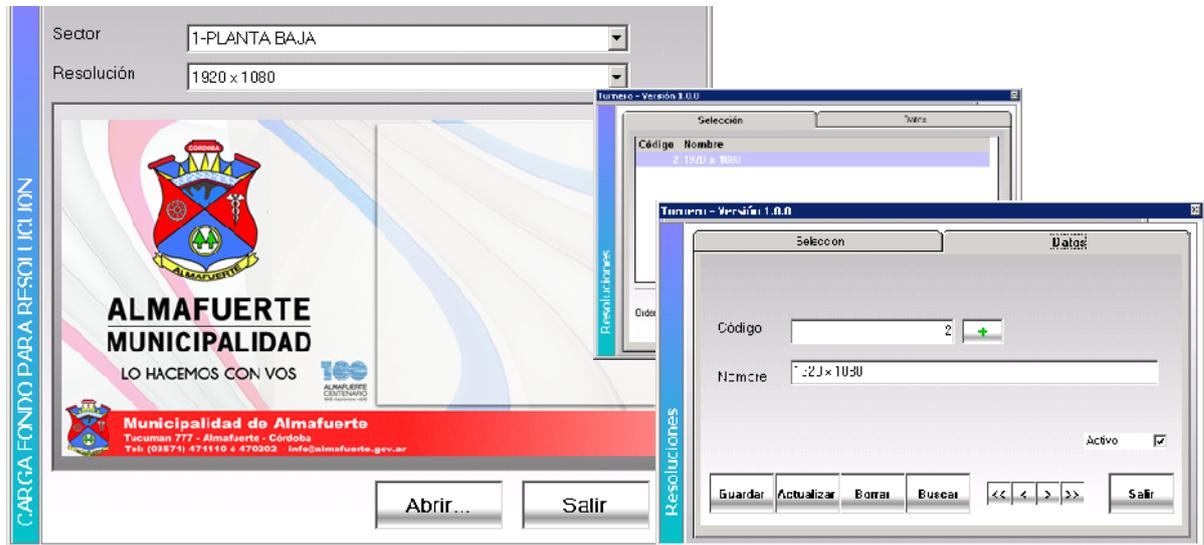
Además cuenta con dos opciones, una para rellamar un número cuya llamada no fue alertada por el cliente.

Y otra sirve para derivar los turnos a otros sectores y/o áreas de trabajo que el usuario no puede atender. Como se muestra la imagen de la derecha, existe un tilde en la que se puede derivar con prioridad de atención, esto quiere decir que pasará a estar primero en la cola de la nueva área derivada. De esta manera el cliente no tiene que realizar una nueva espera para ser atendido.

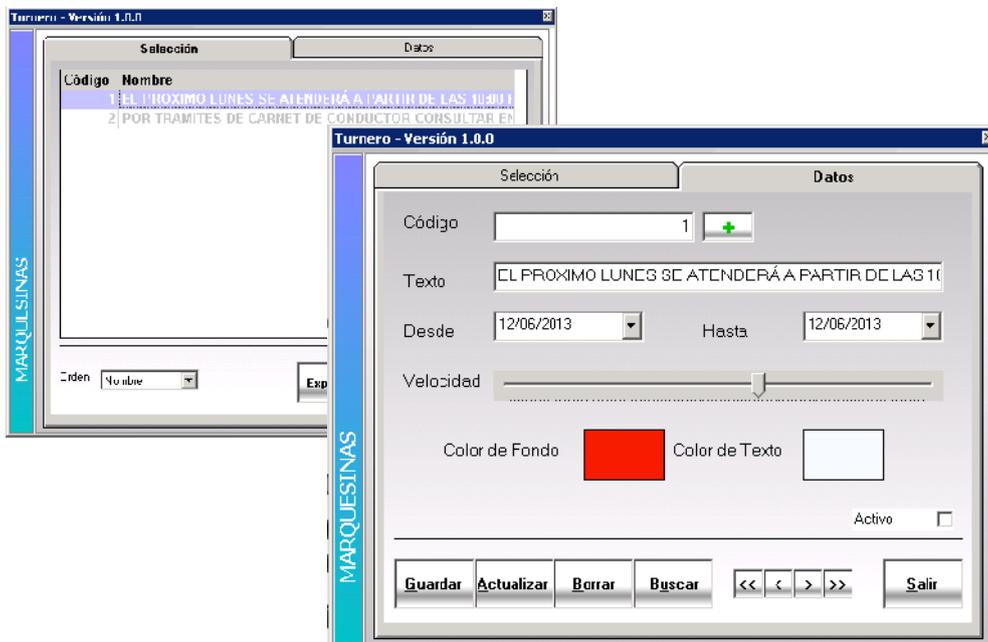


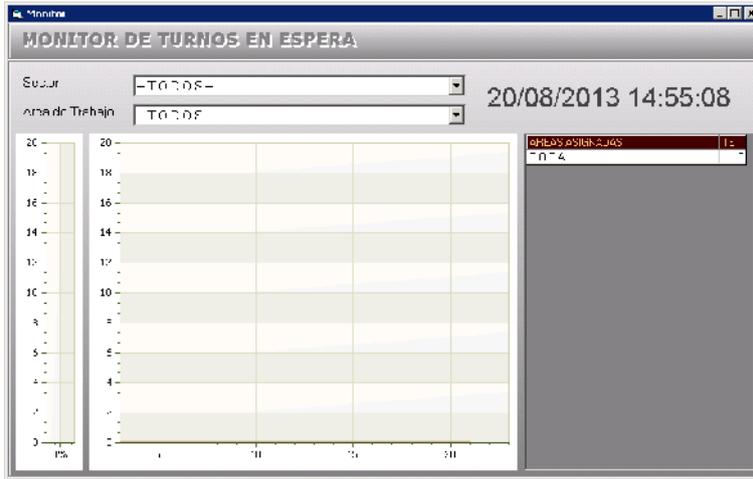
En caso de derivar sin prioridad, el cliente queda en la cola de espera de la nueva área asignada, permitiendo no tener que retirar un nuevo número. Esto sirve para ir pasando por diferentes áreas a clientes que fueron a realizar varios trámites y tiene que esperar por cada uno de ellos.

Con respecto a la pantalla que se encuentra en la sala de espera que se utiliza para llamar a los clientes, puede ser definida por Ud. mismo, dependiendo de la resolución del monitor o televisor.



También existe la posibilidad de definir marquesinas para ser mostradas en la pantalla que visualiza el cliente. Pudiendo configurar la fecha de inicio y fin de la misma para que se activen o desactiven automáticamente llegado el momento dado.

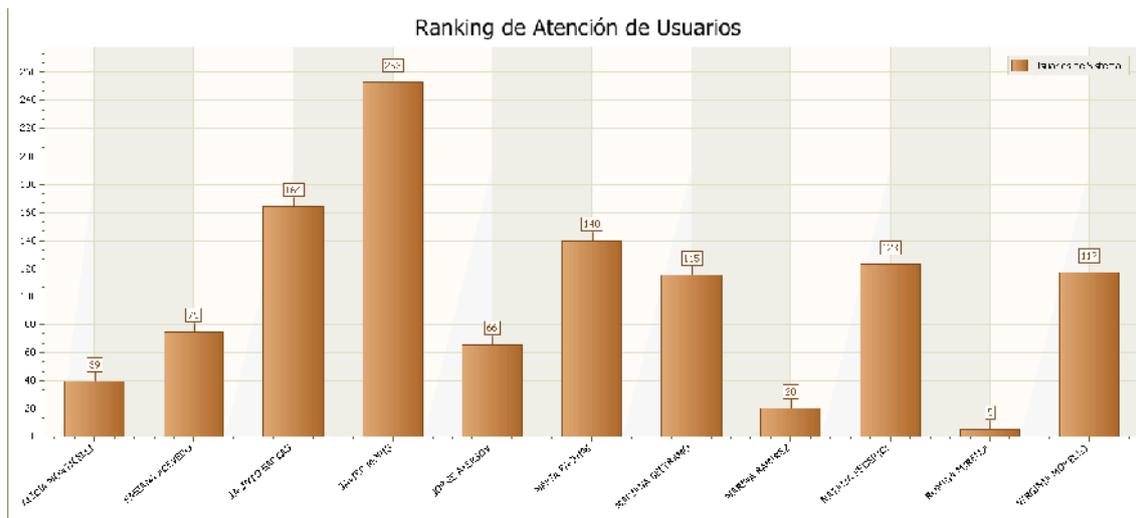




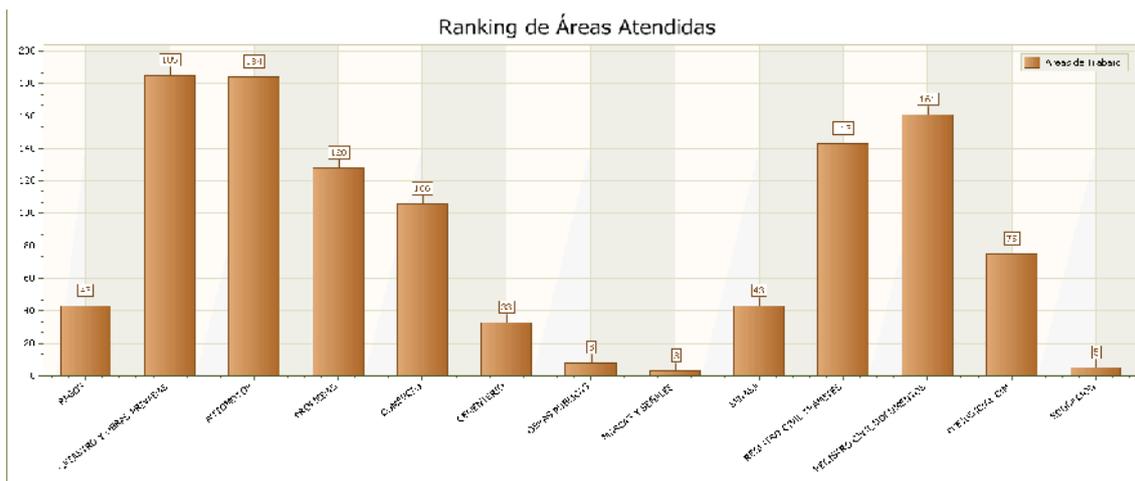
PUA permite monitorear en tiempo real el estado en que se encuentran las salas de espera de los clientes, dándole la posibilidad de reforzar, distribuir o bien actuar sobre los trabajos de los usuarios. Cabe destacar que el monitoreo lo realiza por áreas.

ESTADÍSTICAS

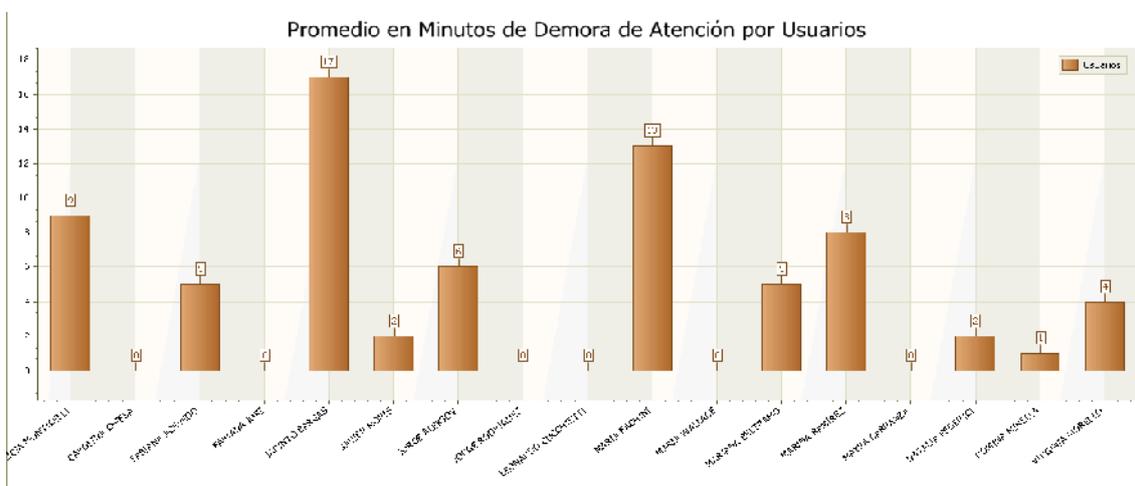
A continuación se mostrarán los reportes estadísticos que podrá obtener con PUA. Se debe aclarar que en todas las gráficas podrá filtrar entre fechas, Áreas de Trabajo y Sectores.



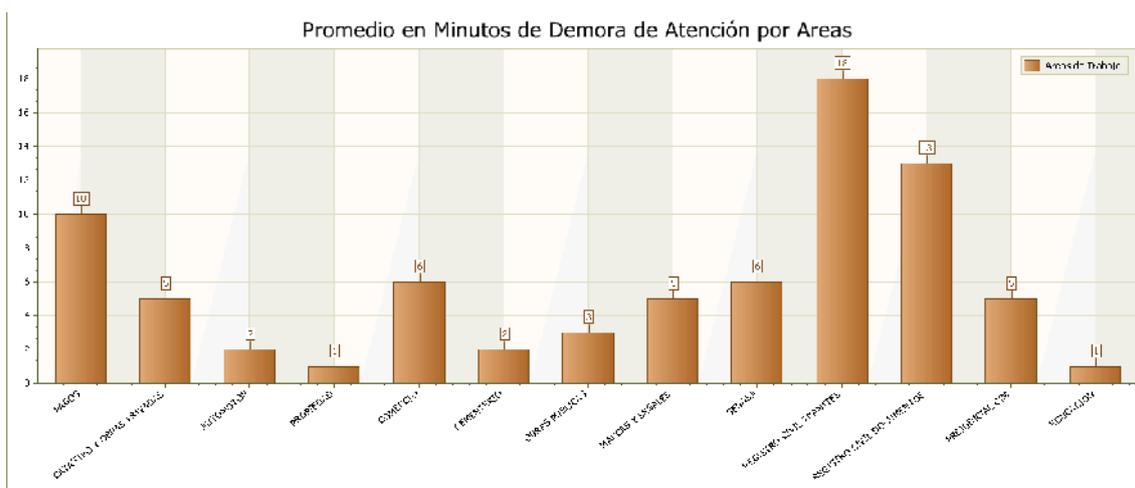
Grafica de cantidad de personas atendidas por cada uno de los usuarios.



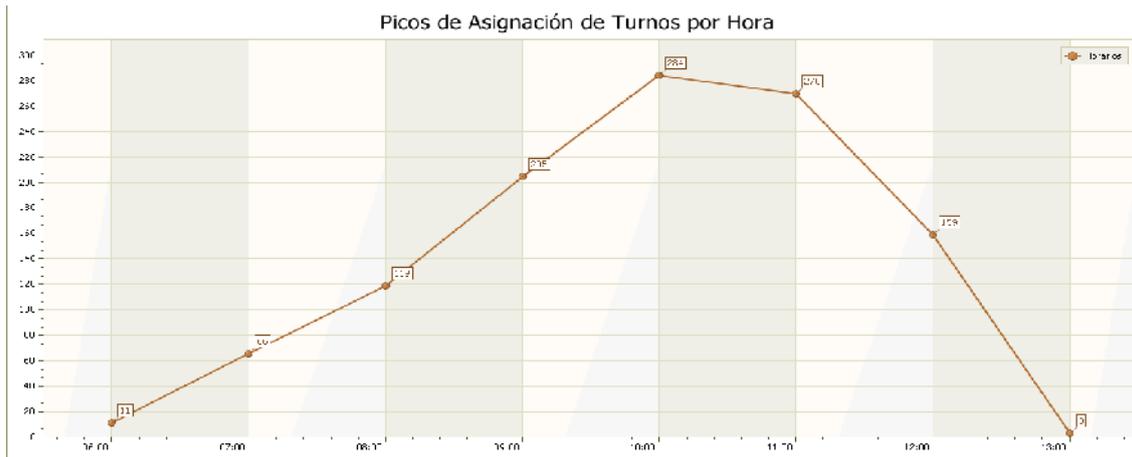
Grafica de cantidad de personas atendidas por cada una de las áreas



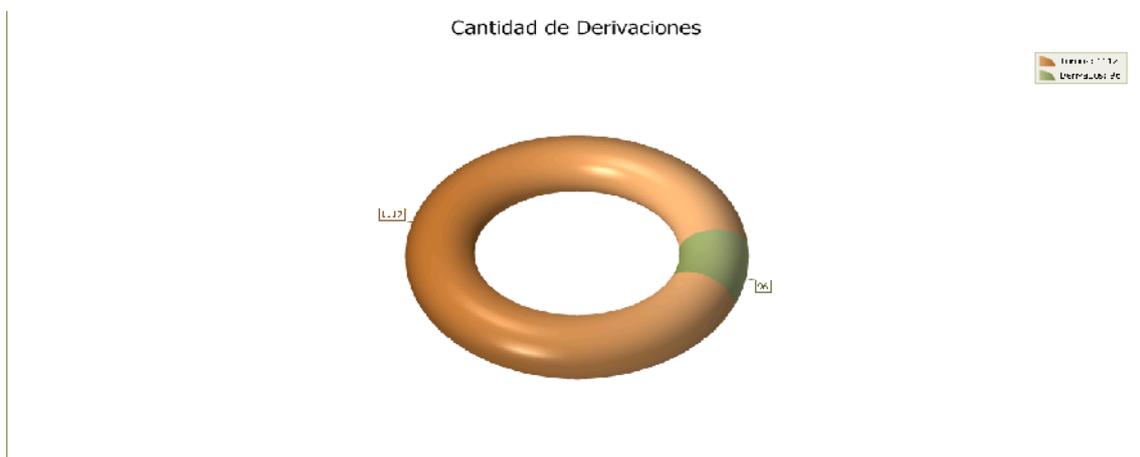
Muestra el tiempo promedio en minutos de demora en atención a los clientes por cada uno de los usuarios.



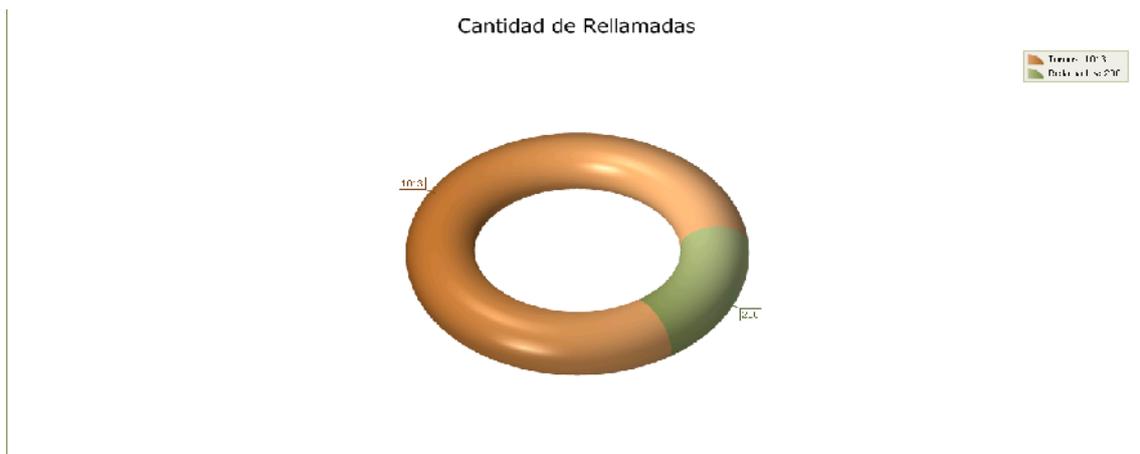
Muestra el tiempo promedio en minutos de demora en atención a los clientes por cada una de las áreas.



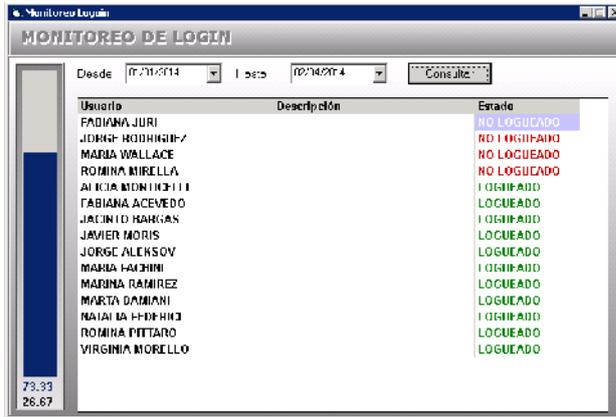
Refleja cuales son los horarios picos en que los clientes se acercan a nuestro edificio.



Nos permite ver la cantidad de derivaciones a otras áreas que realizaron los usuarios sobre los clientes.



Las rellamadas son aquellas atenciones a los clientes en que el usuario lo tuvo que llamar más de una vez



Usuario	Descripción	Estado
PADIANA JURI		NO LOGUEADO
JONAS RODRIGUEZ		NO LOGUEADO
MARIA WALLACE		NO LOGUEADO
ROMINA MIRELLA		NO LOGUEADO
ALICIA MONTENEGRO		LOGUEADO
FABIANA ACEVEDO		LOGUEADO
JACINTO HARRISAN		LOGUEADO
JAVIER MORIS		LOGUEADO
JORGE ALEKSOV		LOGUEADO
MARIA HAJHINI		LOGUEADO
MARINA RAMIREZ		LOGUEADO
MARTA DAMIANI		LOGUEADO
MAIARA FERRARI		LOGUEADO
ROMINA PITTARO		LOGUEADO
VIRGINIA MORELLO		LOGUEADO

También podemos reflejar si los usuarios están utilizando el sistema, ya que nos deja un registro cada vez que se ha logueado para el ingreso del mismo.

Imágenes de implementación del Sistema PUA



Pantalla que se utiliza para llamar a los Clientes



Sala de espera de Clientes

PUA es un Sistema que funciona bajo Windows y se instala en todas las PC que se requiera ya que el funcionamiento del mismo está determinado por el nivel de los usuarios que lo operen.

Datos de Contactos:

Juan Eduardo Vilchez

Cel: +54 03571 15683386

Mail: juanvilchez@gmail.com / info@bbvsoftware.com.ar

WEB: www.bbvsoftware.com.ar