

2017

# Sistema de Gestión de Colas y Turnos



# SISTEMA DE GESTION DE COLAS Y TURNOS

## Sistema para Expendedero de Ticket/Turnos

Sistema para expedir ticket o turnos a clientes, que requieren servicios en su negocio. La premisa principal de la solución es brindar un orden y control de las atenciones realizadas dentro del negocio. Ordenando la espera del cliente por su orden llegada y toma de turno mediante un ticket **expedido por el sistema o un expendedero manual**.

### Principales Características y Funcionalidades

- Diseño amigable e intuitivo
- Direccionar Turnos por Servicios y orden de Llegada
- Permite categorizar clientes desde la toma de turnos
- Trazabilidad de la atención ofrecida. Desde la generación del ticket hasta el cierre del mismo como finalizada o terminada.
- Manejo de Sucursales
- Manejo de Usuarios, servicios por Usuarios, un usuario puede atender varios servicios y puesto.
- Administración de Servicios ofrecidos, habilitación de los mismos por Sucursal.
- Administración de varios puestos o ubicaciones (BOX, MESA, CAJA, PLANTA, PLANTA ALTA y PLANTA BAJA)
- Transmitir sonido de Numeros y Letras. Llamada por VOZ.
- Permitir incluir Imagen y video en Llamador.
- Visualización de ultimas llamadas en sala por puesto.
- Monitoreo de turnos pendientes por Servicios
- Emirir reportes de Atenciones por Estado.
- Emitir reportes tiempos de atención.

## Metodología y lógica aplicada.

El sistema de Colas maneja actualmente cualquier persona o cliente que se denominará "Población", el cual entra a solicitar un servicio mediante el sistema, se le emite un ticket con su nro, de turno y servicio, la misma ya lo incluye en una cola de atención según servicio seleccionado. El sistema gestionará la cola según vaya realizándose las atenciones por orden.

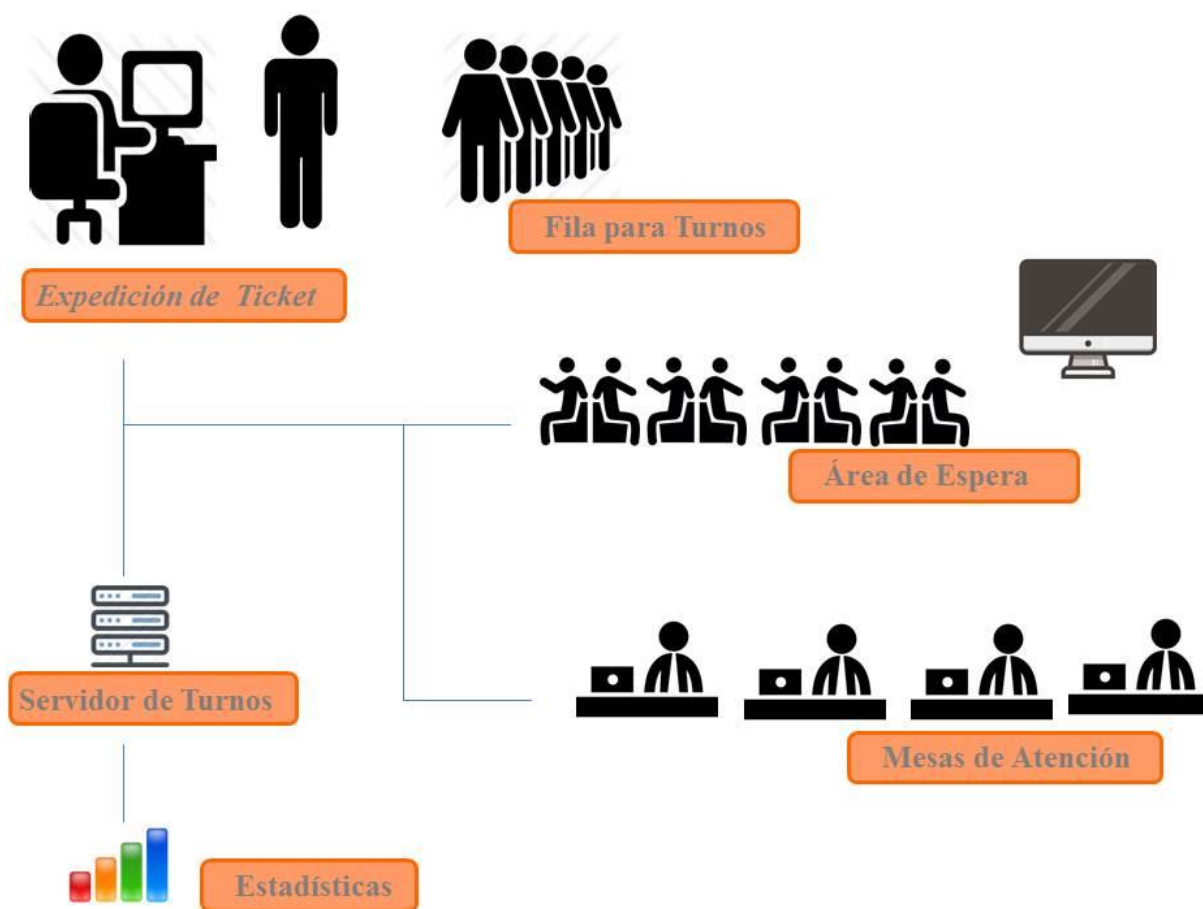
Las terminales de atención requerirán los turnos según vaya solicitando el usuario o operador del módulo de atención. Las peticiones serán transmitidas en el televisor o monitor integrado al sistema. Emitiendo la voz del nro. y puesto de atención.



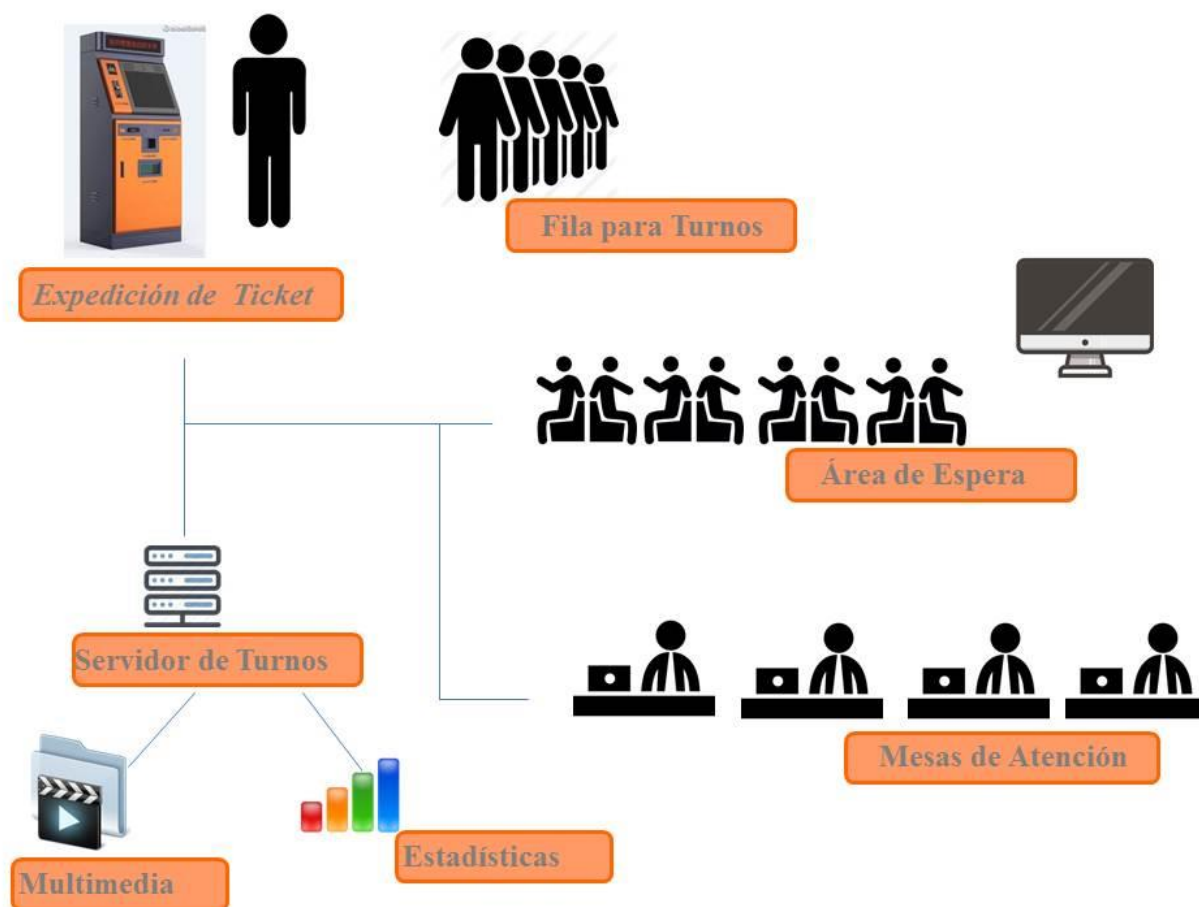
## Principales Características y Funcionalidades

### Formas de Implementación sugeridas:

1. Utilizar un punto de Expedición de Ticket: un punto de expedición de ticket con una persona encargada de gestionar el turno y servicios solicitado por el cliente, utilizar el sistema de gestión de turnos en un área de espera, donde el cliente aguarda su turno para recibir la atención seleccionada y varios puntos de atención según necesidad. Se le llamará al cliente a través de un dispositivo de salida como Televisor o Monitor compatible. Los mismo requerían los turnos según servicio ofrecido. Emitir informes estadísticos en una modalidad centralizada de Usuarios con privilegios.



- Utilizar Totem en punto de expedición de Ticket: un punto de expedición utilizando un Totem, un monitor o dispositivo de entrada de datos para que el cliente ingrese sus datos y pueda autogestionarse su turno y servicio requerido. Utilizar el sistema de gestión de turnos en un área de espera, donde el cliente aguarda su turno para recibir la atención seleccionada y varios puntos de atención según necesidad. Se le llamará al cliente a través de un dispositivo de salida como Televisor o Monitor compatible. Los mismo requerían los turnos según servicio ofrecido. Emitir informes estadísticos en una modalidad centralizada de Usuarios con privilegios.



## Resumen de pasos

1. El cliente solicita servicio con un ticket expedido de forma electrónica, por una persona del negocio o el cliente la emite a través del expendedor electrónico. El ticket contiene datos como número, servicio requerido y datos del cliente si está registrado.
2. Los puestos o mesas de atención solicitan los números expedidos que están en una cola de espera según un servicio requerido y orden de nro. de ticket. Los mismos pueden seleccionar la opción de "Volver a llamar", "Atender", "Finalizar Atención", "No Presentado" y "Error de Ubicación" en los casos que se seleccionaron mal el servicio requerido. Las solicitudes del turno se dispararán en los dispositivos instalados para realizar las llamadas de los tickets por su número.
3. El cliente espera en un área del negocio y se llama desde un dispositivo Audio Visual como un Televisor con sonido o Monitores estándares conectados con parlantes para emitir una alerta indicando el llamado del Nro. de turno, servicio y puesto donde acercarse.
4. Remitir informes estadísticos de Servicios atendidos, cantidad de tickets atendidos por Puesto y Servicios, transabilidad de los turnos, tiempos en las atenciones desde la generación del ticket hasta su finalización.

## Requisitos de Hardware y Software

1. Computadora con Disco Duro de 500 GB o superior, 4GB de RAM o superior con Procesador dual core como mínimo.
2. Servidor de Aplicaciones Tomcat 8 o superior con Sistema Operativo Windows o Linux.
3. Cualquier navegador con soporte HTML5 (chrome, firefox, etc)

### Recursos necesarios

Recurso	Tipo	Precio Promedio	Referencia
Servidor de Aplicación	Computadora para Servidor	0 USD	Amazon
Dispositivo de Entrada de datos	Monitor Touch screen	0 USD	Amazon
	Tablet	0 USD	Amazon
	Computadora de Escritorio o Notebook	0 USD	Amazon
Impresora	Impresora térmica, ticketadora	0 USD	Amazon, Medio Local
Dispositivos de Salida Audio Visual	Televisor	0 USD	Amazon, Medio Local
	Parlantes	0 USD	Amazon, Medio Local
Rollos de papel para imprimir	Boninas de Papel	0 USD	Medio Local

## Capturas del Sistema

Ingrese Nro. Documento		Sucursal: CASA MATRIZ LOS ALAMOS Y PRIMAVERA Telf.: 325 4568
------------------------	--	--

7	8	9
4	5	6
1	2	3
0	Borrar	CANCELAR
ACEPTAR		

Cliente: Cliente Casual

N° Doc.: 77777

MESA ATENCION
CONSULTA RAPIDA
EXEPCION BEBES
CAJA

Hoy es 09/09/17

8888

SU TICKET ES EL N°

-----  
**ME45**  
-----

APROVECHE SU VISITA Y CONOZCA  
NUESTROS SERVICIOS



Gestión de Turnos-Tickets
Fecha 13/09/2017

🏠  
☰  
🔍  
📄  
📝

**Atendiendo: CAJA**

BOX

5

Cambiar

**Turno:** CA29

**Servicio:** CA

Cliente: 88888 Cliente Casual

Llamar nuevamente

Iniciar Atención

NO se presentó

**Ultimos Atendidos**

ME59
ME60
CA28
ME61

CA30 CA31 CA32 CA33 CA34

Gestión de Turnos-Tickets
Fecha 13/09/2017

🏠  
☰  
🔍  
📄  
📝

**Atendiendo: CAJA**

BOX

5

Cambiar

**Turno:** CA29

**Servicio:** CA

Cliente: 88888 Cliente Casual

Llamar nuevamente

Terminar Atención

Error de Dirección

**Ultimos Atendidos**

ME59
ME60
CA28
ME61
CA29

CA30 CA31 CA32 CA33 CA34

The screenshot shows a user interface for a queue management system. At the top, it says "Atendiendo: CAJA". Below this, there is a yellow box labeled "BOX 5" with a "Cambiar" button underneath. To the right, it displays "Turno: CA29" and "Servicio: CA". Below that, it shows "Cliente: 88888 Cliente Casual" and three buttons: "Llamar nuevamente", "Terminar Atención", and "Error de Dirección". On the far right, there is a table titled "Ultimos Atendidos" with the following entries: ME59, ME60, CA28, ME61, and CA29. At the bottom, there is a list of queue numbers: CA30 CA31 CA32 CA33 CA34. A modal dialog box titled "Redireccionar" is open in the foreground, with the text "Redireccionar" and "Nuevo Servicio" followed by a dropdown menu showing "MESA ATENCION". There are "Confirmar" and "Cancelar" buttons at the bottom of the dialog.

The screenshot shows the same user interface as above, but with a different modal dialog box open. The dialog box is titled "Cambiar Puesto" and contains the following fields: "Puesto" with a dropdown menu showing "BOX", "Nro" with a text input field containing "5", and "Servicio" with a dropdown menu showing "CAJA". There are "Confirmar" and "Cancelar" buttons at the bottom of the dialog. The background interface is partially visible, showing "Atendiendo: CAJA", "BOX 5", "Llamar siguiente", "Ultimos Atendidos" table, and the queue numbers "CA29 CA30 CA31 CA32 CA33 CA34".



**TU TURNO** Lunes, 2 de Septiembre de 2017.-

Home

Atencion

Clientes

Reportes >

Monitoreo >

Mantenimientos >

Seguridad >

**Puestos-Turnos-Estado**

**CAJA** CA22 CA23 CA24 CA25 CA26

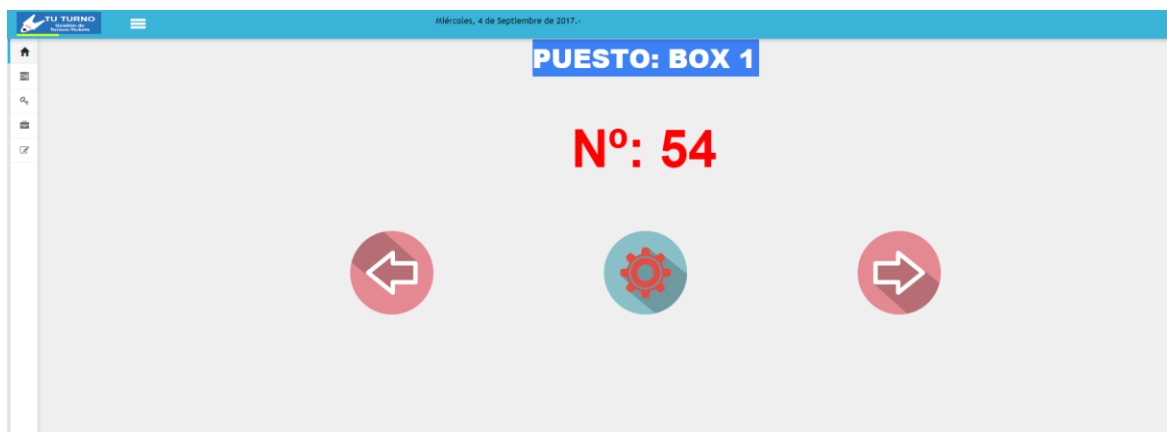
**MESA ATENCION** MA13 MA14 MA15 MA16 MA17

**CONSULTA RAPIDA** CR10 CR11 CR12 CR13 CR14

**RETIRAR** RE19 RE20 RE21 RE22 RE23

Recuento

TOTAL: 20 Esperando 20 Atendiendo 0 Terminado 0



**TU TURNO** Miércoles, 4 de Septiembre de 2017.-

**PUESTO: BOX 1**

**Nº: 54**

← ⚙ →

## Imágenes de Referenciales

