

SISTEMA DE LLAMADO DE CLIENTES EN ESPERA PARA CENTROS DE ATENCIÓN CON DISCOS LOCALIZADORES

Este sistema es utilizado en centros de atención en donde se forman largas filas de clientes, a la espera de ser atendidos.

Disminución de pérdida de posibles nuevas ventas:

Muchos clientes cuando llegan a un centro de atención al observar una cola larga deciden retirarse y muchas veces no regresan, al serle entregado el disco localizador optaran por quedarse y esperar su turno sentado cómodamente. siempre regresan.

Control total de distanciamiento social:

Al asignarle un disco localizador a los clientes se evitan aglomeraciones y colas permitiendo a los clientes sentarse comodamente a una distancia prudente entre uno y otro hasta que llegue su turno.

¿Cómo funciona?

Disco localizador de clientes en espera:

Estos disco localizadores con Pantalla permanecen constantemente cargándose hasta que son entregados a los clientes que acuden al local, cuando un módulo de atención se libera y el encargado por medio del software llama al disco este suena, vibra, se ilumina y en la pantalla indica el número de módulo al que debe acercarse el cliente.

Software para llamado a los discos localizadores:

El software MMCall es instalado en una PC conectada a la red de computadoras del local y se le asigna un IP. Los usuarios de los módulos de atención con sólo ingresar la IP acceden al software luego deben ingresar su usuario y password. El software tiene una sección para el ingreso de datos de los clientes así como el número de disco localizador que se le entrega. En la otra sección de la pantalla los encargados de los módulos de atención visualizan el orden de llegada a los clientes con la información de la hora de ingreso, nombre y apellido, motivo de la visita, tipo de trámite y número de disco localizador entregado. El encargado del módulo de atención selecciona al cliente al que le toca su turno y el número de módulo. Una vez que el cliente llega al módulo y entrega el disco éste se coloca en el cargador. El encargado luego debe cambiar el estado de la atención en una lista desplegable para que la persona encargada de entregar los discos sepa cómo va la atención en los módulos y cuanto tiempo está tomando cada atención. Una vez concluida la atención el encargado debe "remover" del sistema la atención y llamar a otro cliente. El sistema permite también enviar mensajes personalizados a los discos.



1 Ingreso de datos:

La persona encargada de entregar los discos selecciona el número de disco localizador "coaster", ingresa el nombre, apellido, documento de identidad, tipo de tramite etc, luego clickea en "Add", Se pueden aumentar la cantidad de campos (datos de ingreso). En cada campo se puede ingresar el dato o pre establecer una lista especifica de datos para ser seleccionada y asi no tener que tipearla.

2 Llamado a cliente desde el módulo de atención libre:

El encargado del módulo de atención que se liberó selecciona al cliente en la lista, su # de módulo y luego clickea "send message (enviar mensaje)", automáticamente el transmisor envía el mensaje al disco localizador del cliente indicando en la pantalla a que módulo debe acercarse.

Arrived	Nombre y Apellido	DNI / CE / RUC	Tipo de tramite	Coaster	Status	Stage	Otros
00:00	Ricardo perez	09874543	Cambio de titularidad	1			
00:01	Jaime Palacios	78094532	Baja de servicio	4			Cliente molesto
00:03	Julia Rojas	09653423	Cambio de plan	2			
00:04	Carmen Suarez	45098762	Compra de equipo	5			
00:04	Pedro Jimenez	09654543	Cliente nuevo	3			

3 Envío de mensajes personalizados.

El sistema permite también enviar mensajes personalizados, el procedimiento es el mismo sólo que en vez de seleccionar un módulo se puede ingresar un mensaje.

Arrived	Nombre y Apellido	DNI / CE / RUC	Tipo de tramite	Coaster	Status	Stage	Otros
00:00	Ricardo perez	09874543	Cambio de titularidad	1			
00:01	Jaime Palacios	78094532	Baja de servicio	4			Cliente molesto
00:03	Julia Rojas	09653423	Cambio de plan	2			
00:04	Carmen Suarez	45098762	Compra de equipo	5			
00:04	Pedro Jimenez	09654543	Cliente nuevo	3			

4 Indicador de estado de las atenciones.

El sistema permite incluir un listado predeterminado de las etapas de atención "stage" de tal manera que todos los operadores puedan saber en que estado se encuentra cada atención. Estos estados pueden ser utilizados inclusive desde que el cliente esta fuera del local en una cola y le es entregado un disco localizador.

Arrived	Nombre y Apellido	DNI / CE / RUC	Tipo de tramite	Coaster	Status	Stage	Otros
00:00	Ricardo perez	09874543	Cambio de titularidad	1	●	Ciente en módulo de atención	
00:01	Jaime Palacios	78094532	Baja de servicio	4	●	Ciente en módulo de atención	Ciente molesto
00:03	Julia Rojas	09653423	Cambio de plan	2	●	Ciente en caja	
00:04	Carmen Suarez	45098762	Compra de equipo	5	●	Ciente en espera dentro del local	
00:04	Pedro Jimenez	09654543	Ciente nuevo	3	●	Ciente en espera fuera del local	

5 Finalización de la atención en el sistema.

Al concluir la atención en el módulo en encargado debe "remove" de la lista al cliente y llamar al siguiente.

Arrived	Nombre y Apellido	DNI / CE / RUC	Tipo de tramite	Coaster	Status	Stage	Otros
00:00	Ricardo perez	09874543	Cambio de titularidad	1	●	Ciente en módulo de atención	

History Logs

03/08/20 00:11: Stage "Ciente en módulo de atención" (Admin)

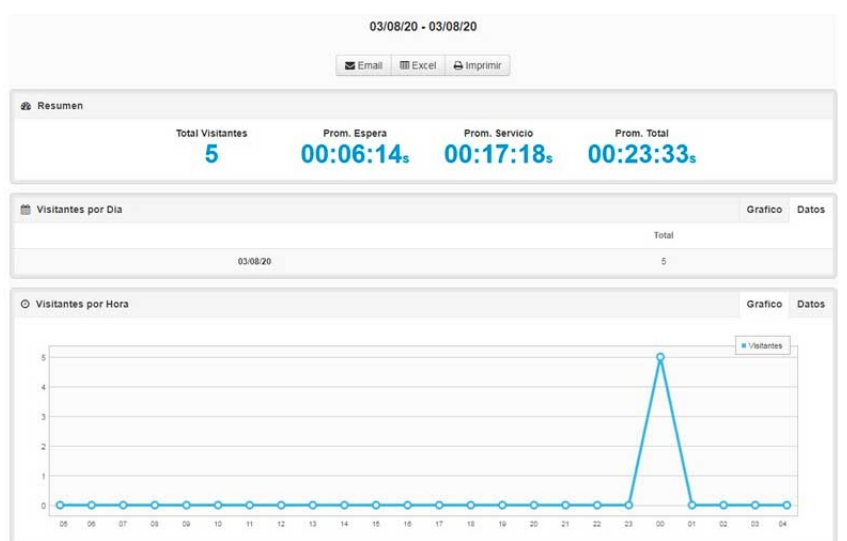
03/08/20 00:07: Message sent "Modulo 3" (Admin)

03/08/20 00:00: Guest added (Admin)

00:01	Jaime Palacios	78094532	Baja de servicio	4	●	Ciente en módulo de atención	Ciente molesto
00:03	Julia Rojas	09653423	Cambio de plan	2	●	Ciente en caja	
00:04	Carmen Suarez	45098762	Compra de equipo	5	●	Ciente en espera dentro del local	
00:04	Pedro Jimenez	09654543	Ciente nuevo	3	●	Ciente en espera fuera del local	

6 Reportes Web:

La información de las llamadas a los discos, tiempos de espera, tiempo de atención, así como los datos de los clientes son enviados cada 5 minutos a los servidores MMCall para que puedan ser analizados en cualquier PC o en un celular prácticamente con la información "en vivo". Se pueden programar envios de reportes diarios o semanales a diferentes correos electrónicos.



7 Reportes en excel:

La información de los reportes puede ser impresa, enviada a un correo electrónico o exportada a excel en formato CSV.

Local	Fecha	Cliente	DNI/CE/RUC	Tipo de tramite	Disco	Tiempo de Agregado	Tiempo de Llamado	Tiempo de Cierre	Cant Llamados
oficina	03/08/2020	Pedro Jimenez	9654543	Cliente nuevo	3	00:04:41	06:45:49	00:25:53	0
oficina	03/08/2020	Carmen Suarez	45098762	Compra de equipo	5	00:04:12	06:45:49	00:25:49	0
oficina	03/08/2020	Julia Rojas	9653423	Cambio de plan	2	00:03:38	00:09:20	00:25:36	1
oficina	03/08/2020	Jaime Palacios	78094532	Baja de servicio	4	00:01:36	00:07:42	00:25:29	1
oficina	03/08/2020	Ricardo perez	9874543	Cambio de titularidad	1	00:00:35	00:07:31	00:25:24	1

8 Trasmisor de señal:

Los discos localizadores reciben la señal a travez de un transmisor, se utiliza generalmente el transmisor modelo MMC-2611TA de 100mW de potencia pero si por ejemplo su local se encontrara dentro de un centro comercial y se le da la opcion al cliente para que pasee por las tiendas aledañas o de repente si el local se encuentra puerta a la calle y el cliente espera sentado en su carro entonces puede optar por el transmisor de alta potencia modelo MMC-2611CA de 500mW.



MMC-2611CA



MMC-2611TA



www.technistore.com

393 9492 / 992 456 195

ventas@technistore.com

Av. 2 de Mayo 1502 Oficina 7B San Isidro - Lima, Perú.

