



Sistema

# Novo Setores

Organização do atendimento com indicadores básicos para gestão

## Descrição

Boa parte das empresas procura uma solução simples e prática para organizar o fluxo de pessoas na sua recepção. Recepções organizadas e com atendimento por senhas resultam em maior retenção de clientes, redução das reclamações, menor nível de ruído nas recepções, clientes e colaboradores mais satisfeitos, e melhores resultados financeiros para a empresa.

O NOVO SETORES é um software que organiza o atendimento de uma ou mais filas, distribuindo e chamando de senhas, permitindo o atendimento por prioridades, e gerando indicadores como TME – Tempo Médio de Espera e TMA – Tempo Médio de Atendimento, para a sua empresa aumentar a eficiência e qualidade do atendimento.

É um software prático, fácil de instalar e manter, com recursos para integração com outras plataformas e com a melhor relação custo benefício do mercado. Peça já uma apresentação!

## Benefícios

- Contribui com a redução de custos operacionais
- Aumenta a qualidade do atendimento e reduz os tempos de espera
- Percepção de organização na distribuição e chamada das senhas
- Aumento da produtividade da equipe de atendimento
- Reduz a ociosidade de recursos humanos e técnicos
- Suporta a expansão ou modificações dos processos de atendimento

## Funcionalidades do Sistema

### Emissão das Senhas

- Permite imprimir nos tickets de senha:
  - » Um código QR para o seu cliente acompanhar a evolução do atendimento pelo smartphone (requer contratação do portal FILAONLINE);
- Opção para prefixos alfabéticos com um caractere e faixa de numeração exclusiva para cada fila/serviço.
- Ticket de senha pode ser personalizado exibindo ou não: serviço/fila selecionada, mensagem geral para todos serviços, além da data e hora de emissão.
- Suporta qualquer quantidade de filas ou serviços.
- Suporta vários pontos de emissão com console emissor de senhas por botão.
- Suporta um ponto de emissão de senhas com tela de toque.
- Reinicia a contagem das senhas em horários predeterminados ou quando atingir um parâmetro preestabelecido.



## Recursos dos atendentes

- Visualizar as filas/serviços, a quantidade de pessoas aguardando, o tempo de espera do próximo cliente em cada fila/serviço
- Conforme autorizado pelo administrador do sistema, os atendentes poderão ou não:
  - » Selecionar fila ou serviço a atender, ou simplesmente chamar “Próximo”
  - » Campo de texto de livre edição para chamada na TV pelo nome, número do pedido ou senha aleatória
  - » Encaminhar senhas atendidas para outras filas/serviços específicos
- Chamar cliente, repetir chamado e finalizar atendimento, confirmando ou não o comparecimento do cliente
- O atendente pode imprimir senhas para outros serviços

## Regras para esvaziamento das filas

- Cada fila/serviço pode ser atendida por diferentes regras de chamada da próxima senha, saber:
  - » Seleção da fila/serviço: atendentes podem escolher qual fila/serviço chamar
  - » Alternância ponderada entre filas/serviços: realiza a chamada de uma quantidade de senhas pré-definida para cada fila/serviço
  - » Esvaziamento sequencial das filas/serviços: cada fila precisa ser totalmente esvaziada antes de chamar senhas da próxima fila. A ordem de prioridade entre as filas/serviços é previamente configurada pelo administrador

- » Esvaziamento por tempo de espera: o NOVO SETORES consulta todas as filas/ serviços e chama a senha mais antiga em espera dentre todas elas
- As regras de chamada podem ser atribuídas a um ou mais pontos de chamada

## Acompanhamento pelo celular

- O NOVO SETORES pode imprimir no ticket da senha um código QR. Quando o cliente clica no link informado por este código, ele acessa na internet o portal FILAONLINE (\*), que exibe no celular do cliente e em tempo real, a quantidade de pessoas aguardando à frente dele naquela fila/serviço. Dessa forma o cliente ganha mobilidade e não precisa aguardar no ambiente de espera
- O portal FILAONLINE disponibiliza opções para o cliente informar atraso, sendo mantido na fila pelo WEBSENHAS, ou desistência, sendo excluído da fila. O botão de desistência é opcional

(\* ) O FILAONLINE é um produto desenvolvido pela SEAT e deve ser cotado à parte do sistema WEBSENHAS.

## Exibição das senhas chamadas



- Possui tela nativa acessada por navegador de internet para chamada das senhas

- Quando utilizados painéis de leds da marca SEAT ou o aplicativo TVExperience, comporta várias telas de chamada de senhas simultâneas, cada uma atribuída à uma ou mais filas/ serviços.
- O ponto de chamada é identificado como “guichê”, “mesa”, “box”, “sala”, “consultório”, “caixa”, “baia”, “espaço”, “vaga”.
- O NOVO SETORES se comunica com software TVExperience (\*), para ampliação dos recursos de mídia em TV, tais como exibição de sinal de TV aberta ou a cabo, vocalização da chamada das senhas, exibição de logomarca, relógio calendário, e muitos outros recursos do TVExperience.

(\* ) O TVExperience é um produto desenvolvido pela SEAT e deve ser cotado à parte do sistema.

## Gestão de usuários

- Permite cadastrar os atendentes para identificação nos relatórios

## Supervisão

- Visão total em tempo real pela intranet da situação do atendimento, exibindo:
  - » Quantas senhas estão em espera por fila
  - » Tempo de espera do próximo cliente aguardando em cada fila
  - » Última senhas chamadas e emitidas por fila

## Opcional de relatórios

O módulo de relatórios do NOVO SETORES é opcional, para você poder economizar ainda mais no seu investimento

- Relatórios podem ser consultados em tela e exportados nos formatos XLS e PDF

- Alguns exemplos de informações que podem ser relatadas:
  - » Total de senhas emitidas, atendidas e desistências por fila/serviço ou atendente
  - » Tempos médios de espera e de atendimento, por fila/serviço ou atendente
  - » Extrato completo das senhas emitidas, atendidas ou não, por período
  - » Gráficos de evolução do tempo de espera por dia
  - » Gráficos de demanda por serviços

## Integração com outros sistemas

O NOVO SETORES pode ser integrado ao ERP ou a qualquer outro sistema da sua empresa para que as senhas sejam chamadas a partir de outros aplicativos. Isto permite que o atendente trabalhe com uma única tela do seu sistema/ERP.

## Contingenciamento

Por que se preocupar com contingenciamento?

Ao organizar o fluxo de pessoas nas diversas recepções os sistemas de senhas passam a ser essenciais no processo de atendimento, assim sendo é importante saber o que fazer no caso de alguma intercorrência.

O NOVO SETORES oferece excelentes recursos para o contingenciamento das situações mais comuns do dia a dia.

Exemplificamos:

- Televisor de chamada de senhas não está funcionando:
  - » Qualquer outro computador ou tablet ligado à mesma rede pode ser configurado para exibir as senhas em substituição ao televisor

- Terminal de autoatendimento para emissão das senhas não funciona
  - » Qualquer outro computador ligado à mesma rede pode ser utilizado na emissão de senhas. Retire a impressora do terminal para imprimir as senhas com este novo computador, ou utilize qualquer outra impressora na mesma rede lógica
- Impressora de senhas indisponível (defeito ou falta de papel)
  - » Utilize qualquer outra impressora na mesma rede lógica para imprimir as senhas, ou “imprima” em PDF e forneça um “Postit” com o número da senha anotado à mão para o seu cliente

## Arquitetura e Linguagem

- Linguagem de desenvolvimento: JAVA
- Banco de dados SQLite

## Requisitos de Sistema

- Sistema operacional: Windows 7 ou 10 (32 ou 64 bits) ou Ubuntu Desktop
- Memória 4 Gb
- Processador Corel 2 ou superior
- HD 120 Gb (mínimo)