

## Porquê utilizar um sistema de gestão de filas de atendimento na sua empresa?

Empresas e instituições orientadas para a prestação de serviços a clientes frequentemente enfrentam o problema de terem longas filas de espera, com tempos indeterminados de atendimento, o que causa tensão e stress, tanto aos clientes como aos funcionários, resultando num decréscimo de eficiência e produtividade.

A solução para este tipo de problemas, passa por um sistema de gestão de filas de atendimento, que permita de forma confiante e célere, o tratamento administrativo do tempo de atendimento, de modo a que os clientes não fiquem indefinidamente a aguardar serem atendidos. Em vez de ficarem de pé em longas filas de espera, os clientes podem sentar-se e relaxar, efectuar outras tarefas sem estarem preocupados em deixar passar a sua vez, ou mesmo consultar informações úteis da empresa, enquanto aguardam, confortavelmente, serem atendidos.

Desta forma, qualquer empresa ou instituição orientada para o atendimento de clientes, tais como bancos, instituições municipais ou governamentais, hospitais, postos de correio, empresas de telecomunicações, etc. melhorarão de forma significativa a qualidade dos serviços prestados, beneficiando a sua imagem institucional perante os seus clientes.

Os sistemas de gestão de filas de atendimento Q-net proporcionam maior rapidez na prestação dos serviços aos seus clientes, o que se reflecte num maior grau de satisfação dos mesmos e que conduz a uma melhor e mais rentável utilização dos recursos, melhorando o fluxo de trabalho da empresa ou instituição.

### Q-net Basic

- Terminal com 1 assunto/tarefa
- Simples e de fácil utilização
- Gestão simples
- Pode imprimir o logótipo da empresa em cada ticket
- Vocacionado para pontos de atendimento onde todos os guichés/balcões tratam do mesmo assunto

### Q-net Basic Plus

- Terminal com 3 assuntos/tarefas
- Simples e de fácil utilização
- Gestão simples
- Pode imprimir o logótipo da empresa em cada ticket
- Os pontos de atendimento podem gerir até 3 assuntos com qualquer combinação entre eles

### Q-net Pro

- Número ilimitado de assuntos, com possibilidade de gerir até 3 assuntos/tarefas por ticket
- Relatórios estatísticos detalhados sobre toda a actividade do sistema de atendimento, em total sincronismo com uma base de dados central
- Monitorização contínua da disponibilização dos postos de atendimento, com informação detalhada para uma reacção rápida e optimizada dos fluxos de trabalho
- Player multimédia para a exibição de informações relativas à fila de atendimento, reprodução de conteúdos vídeo, slide shows, linhas de texto com movimento, RSS feeds, etc.
- Sistema Q-net de marcação de atendimentos futuros
- Qualquer número de tickets por dispensador e balcão



Notificação de Copyright  
© 2009-2010 VIS / VISIONCAST - Interactive Solutions, Lda. Todos os direitos reservados.

Algumas marcas protegidas por copyright poderão aparecer neste documento.  
Em vez de utilizarmos o símbolo de "marca registada" sempre que aparecesse uma marca protegida por copyright, optámos por utilização apenas do seu nome de uma forma editorial e em benefício do proprietário da marca registada, sem intenção de infringir esse mesmo estatuto.



VISIONCAST - Interactive Solutions, Lda  
R. Manuel Lopes Rodrigues, 23  
3860-374 Estarreja | Portugal  
Tel. +351 234 848 351  
Fax. + 351 234 848 353  
info@visioncast.net | www.visioncast.net

Sistemas de gestão para  
**Filas de Atendimento**

'10



## Q-net Basic e Basic Plus

Os sistemas **Q-net Basic** e **Basic Plus**, são unidades autónomas, desenvolvidas para fluxos médios de atendimento, com capacidade de selecção e gestão de até três assuntos simultâneos de atendimento. Através de um teclado de chamada dedicado, os guichés controlam qual o assunto a atender. Um módulo de estatísticas pode ser instalado no sistema.



## Q-net Pro

O **Q-net Pro** é o mais avançado sistema de gestão de filas de atendimento, a operar sobre ambiente MS Windows, de alto desempenho, desenhado de raiz para situações de grande fluxo de trabalho. Os dispensadores em alumínio e aço escovado, que acompanham os luminosos e atractivos displays LCD, adaptam-se na perfeição a qualquer moderno espaço de atendimento público. Caso pretenda ainda mais requinte e distinção, a série **Q-net Pro** possui ainda modelos com caixas "Glassic", com o seu painel frontal em vidro escuro fumado.



- Possibilidade de instalação em rede
- Até 3 assuntos num só ticket
- 5 ideomas diferentes
- Solução de reprodução de conteúdos multimédia, com gestão via rede
- Chamada via voz humana digitalizada
- Teclados de chamada em software ou hardware
- Perfis de utilização conforme a hora e/ou dia da semana
- Chamada de cliente automática/expressa ou incremental
- Dados de fim de atendimento para geração de estatísticas de precisão
- Níveis de prioridade de atendimento
- Escolha de guichés de atendimento pelo fotografia do operador
- Solução opcional de leitor de cartão de utilizador
- Mostradores em caracteres de matriz ou segmentos
- Possibilidade de efectuar marcações de atendimentps
- Módulos de agendamento e previsão de atendimentos
- Monitorização central em tempo-real
- Módulo de estatísticas de utilização em tempo-real



### Solução de Reprodução de Media (SH06)

A aplicação SH06 para a reprodução de conteúdos multimédia, é executada num PC dedicado, directamente ligado a qualquer LCD ou plasma que, colocado na sala de espera, possibilita exibir informações sobre os tempos e ordem de atendimento, conteúdos noticiosos, RSS feeds, textos dinâmicos, vídeos, programação televisiva ou slide shows de fotografias e gráficos. Estes tipos de conteúdos são variáveis e automaticamente seleccionados entre uma gama de templates pré-definidos proporcionados pelo sistema, o que lhe confere uma elevada flexibilidade, assim como uma grande facilidade de utilização.

### Gestão Ilimitada do Número de Assuntos

No caso de utilizar o dispensador de tickets touch-screen, os botões virtuais do ecrã podem ser dedicados a assuntos específicos ou a grupos de assuntos. Ao seleccionar um grupo de assuntos, aparecerá um submenu com os assuntos relacionados que o cliente poderá seleccionar. Com o recurso a este tipo de menus dinâmicos, a solução Q-net PRO é capaz de exibir e gerir qualquer número de assuntos que a sua empresa ou instituição necessite.

### Módulo de Estatística

Dados estatísticos ajudam-no na análise das necessidades que existem no atendimento a determinados assuntos, na real capacidade dos balcões os resolverem, bem como da capacidade que cada guiché possui para os processar em tempo razoável, sem colocar em causa o conforto e satisfação dos clientes. O software de estatísticas do sistema Q-net PRO dá-lhe todas estas informações, acrescidas de estatísticas relativas directamente a cada um dos guichés presentes no sistema, sempre que delas necessitar. Com o software de estatísticas do sistema Q-net PRO é possível saber, semanas, meses ou anos depois, informações detalhadas sobre o número de um ticket de determinado cliente, a que horas ele requisitou o serviço, os assuntos escolhidos, qual o balcão que o atendeu, o tempo de atendimento, se foi redireccionado para outro balcão e qual o tempo a que terminou o tratamento do assunto solicitado. Toda esta informação, ajuda-o a evitar ou a melhorar eventuais queixas dos clientes. Estes dados estatísticos podem ser exportados para Excel e analisados graficamente.

