

CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA

INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL DOS TEMPOS DE ESPERA

GESTÃO DE UTILIZADORES/OPERADORES

VISUALIZAÇÃO DO ESTADO DAS SENHAS ONLINE

ALERTAS NO INTERFACE WEB E POR EMAIL

INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY

VANTAGENS DO SISTEMA

GESTÃO 100% WEB

SOLUÇÃO MULTIPLATAFORMA

INSTALAÇÃO SIMPLES COM BAIXO CUSTO DE MANUTENÇÃO

OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS E DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO

REDUÇÃO DO TEMPO DE ESPERA E ZONAS DE ATENDIMENTO

MAIS QUALIDADE DE SERVIÇO E MAIOR SATISFAÇÃO DO CLIENTE



gef[®]

O GEF É UM SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE PERMITE ÀS INSTITUIÇÕES PRESTAR UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO SIMPLES, INTUITIVO E EFICAZ. TRATA-SE DE UMA SOLUÇÃO QUE PROPORCIONA UMA EXPERIÊNCIA MAIS AGRADÁVEL PARA O UTENTE, UM SERVIÇO MAIS ORGANIZADO PARA O OPERADOR E UM CONJUNTO DE MÉTRICAS E DE CONTROLO PARA O GESTOR DO SISTEMA.

PARA ALÉM DE REDUZIR AS FILAS DE ESPERA, O GEF PROPORCIONA A CHAMADA DE UTENTES COM INFORMAÇÕES MULTIMÉDIA, FUNCIONANDO COMO UM EXCELENTE CANAL DE COMUNICAÇÃO.



Microio - Serviços de Electrónica, Lda | www.microio.pt | microio@microio.pt

1.

O CLIENTE SELECIONA O SERVIÇO DESEJADO NO DISPENSADOR DE SENHAS.

2.

A SENHA PODE CONTER INFORMAÇÕES DIVERSAS, TAIS COMO A PREVISÃO DE ATENDIMENTO, O TEMPO MÉDIO DE ESPERA, O TEMPO DE ESPERA DA ÚLTIMA SENHA E PODERÁ DISPONIBILIZAR INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL/PROMOCIONAL.

3.

QUANDO UM NOVO CLIENTE É CHAMADO, É REPRODUZIDO UM SINAL VISUAL OU SONORO.

4.

APÓS TÉRMINO DO ATENDIMENTO O OPERADOR FICA DISPONÍVEL PARA NOVA CHAMADA NO SEU POSTO.



GESTOR



- ⊙ Configuração de operadores, serviços e postos de atendimento;
- ⊙ Possibilidade de definir múltiplos gestores;
- ⊙ Emissão de relatórios, gráficos e dados estatísticos;
- ⊙ Criação de alertas e agendamentos;
- ⊙ Consulta do histórico dos alertas emitidos e das senhas.

DISPENSADOR DE SENHAS



- ⊙ Duas versões disponíveis (botões e touch);
- ⊙ Definição do número máximo de senhas por serviço;
- ⊙ Permite a colocação de mensagem em rodapé rolante;
- ⊙ Disponibiliza previsões de atendimento;
- ⊙ Fecho automático de serviço com base na informação da estatística de atendimento do dia.

CHAMADA DOS UTENTES MULTIMÉDIA



- ⊙ Informação no Painel;
 - número de posto, número de ordem da senha e nome do serviços;
 - definição da ordem da lista de senhas;
 - apresentação (lista/multimédia);
 - possibilidade de ter apenas o conteúdo do atendimento (posto, serviço, senha);
 - permite texto informativo e vídeos, HTML, flash, TV, imagens interativas e DVD;
- ⊙ Possibilidade de chamada por voz.

OPERADOR



- ⊙ Permite iniciar e finalizar o atendimento;
- ⊙ Transferência de clientes/utentes para outros serviços;
- ⊙ Consulta de listas de clientes/utentes em espera;
- ⊙ Consulta de estatísticas inerentes ao atendimento;
- ⊙ Sinalização de novo cliente na fila quando esta estiver vazia;
- ⊙ Gestão de atendimento prioritário.