



microio

Solutions for you

CRIAMOS SOLUÇÕES INTEGRADAS DE SOFTWARE E HARDWARE, DESENVOLVIDAS À MEDIDA



ACESSOS



PAGAMENTOS



ASSIDUIDADE



MOBILIDADE



INOVARIA
REDE DE INOVAÇÃO EM AVEIRO



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Envolve

Controlo de assiduidade

Acessos salas, edifícios, cacifos

Micropagamentos bar, cantina, máquina de vending

Promove

Segurança

Eficiência de recursos

Pagamentos *cashless*

Gestão unificada de bens e consumos

EMPRESAS



UNIVERSIDADES



ESCOLAS



MUNICÍPIOS



700 ESCOLAS E AS PRINCIPAIS UNIVERSIDADES EM PORTUGAL COM MAIS DE 1 500 000 DE UTILIZADORES DIÁRIOS

PORTUGAL

ANGOLA

MÉXICO

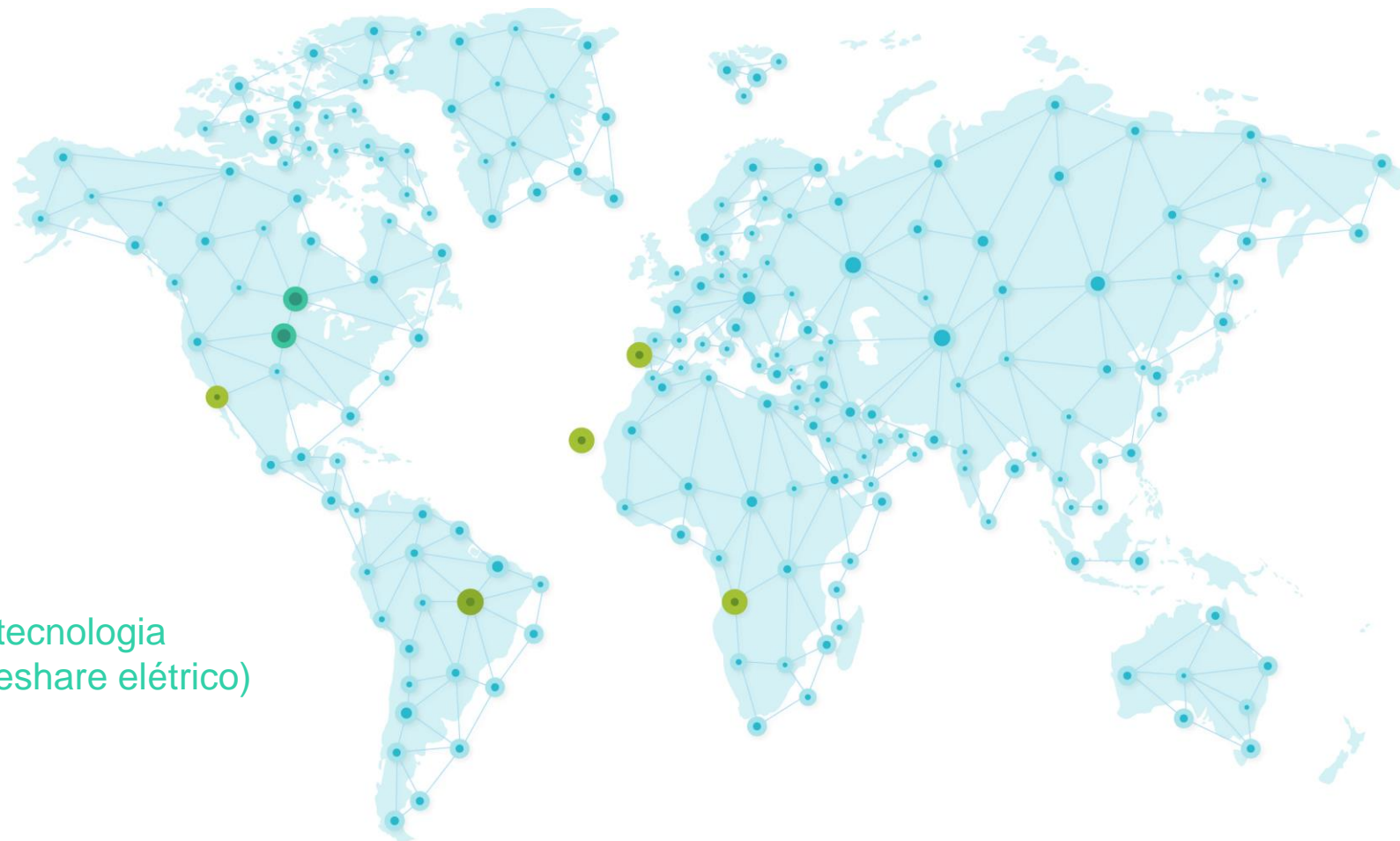
BRASIL

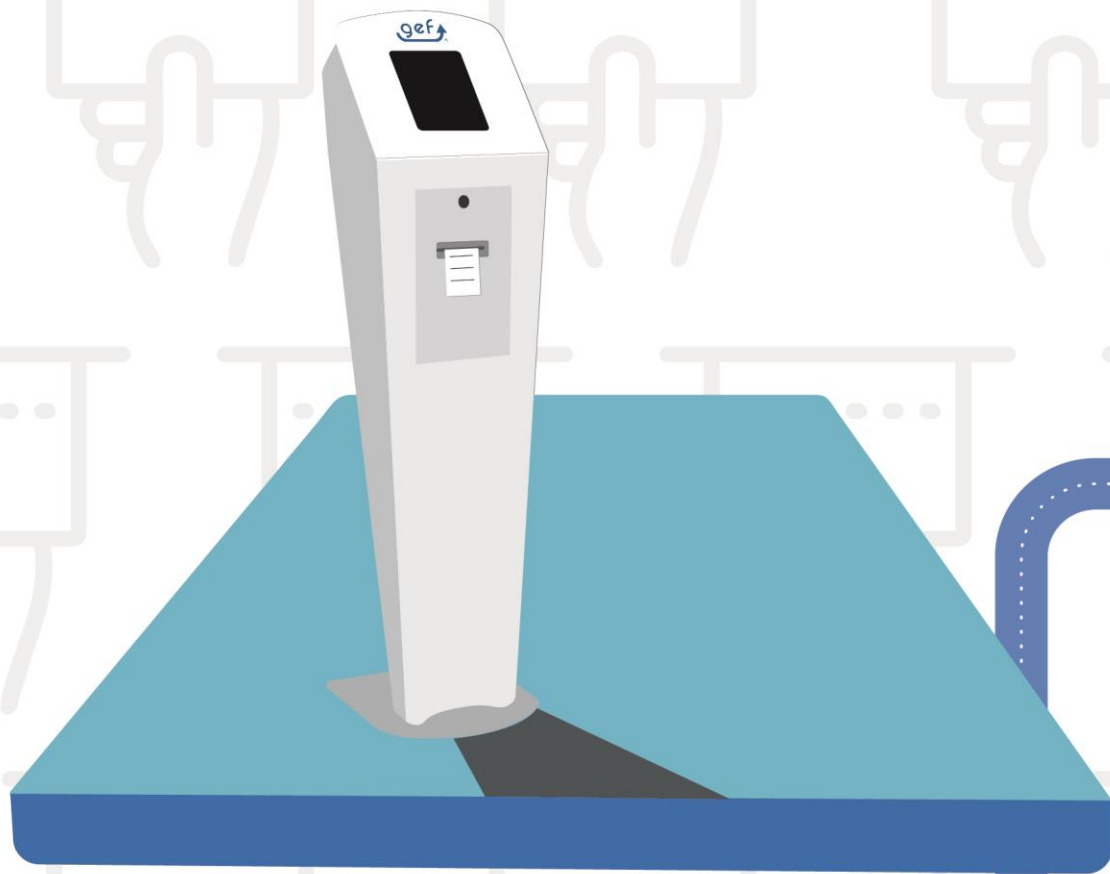
USA

CANADÁ

ALEMANHA

Exportando tecnologia
(sistema bikeshare elétrico)





gef®

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

Atendimento simples, intuitivo e eficaz

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

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.



CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA

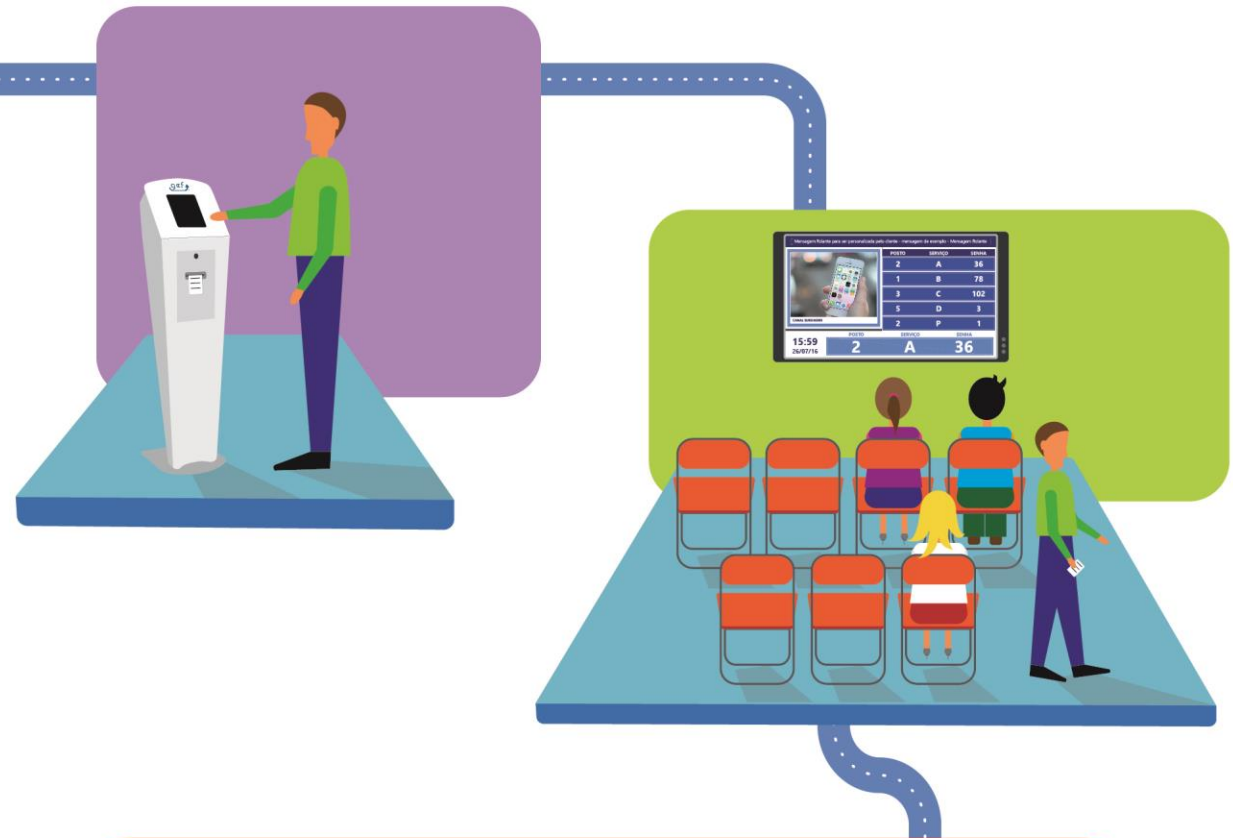
Informação em tempo real dos tempos de espera

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



MÓDULOS DO SISTEMA

O GEF é composto por um conjunto de diferentes módulos, cada um com a sua função específica, que comunicam entre si para proporcionar o melhor desempenho no atendimento.



GESTOR



DISPENSADOR
DE SENHAS



CHAMADA
GRÁFICA



OPERADOR



GESTOR

- Permite configurar operadores, serviços e postos de atendimento
- Permite múltiplos gestores
- Permite obter relatórios, listagens e gráficos detalhados da utilização do sistema
- Permite o agendamento periódico de envio de relatórios pré definidos para operadores
- Permite a criação de Alertas (informação sobre componentes da impressora, tempo de atendimento, tempos de espera e clientes em espera)
- Permite a visualização do histórico dos alertas emitidas
- Permite obter estatísticas sobre postos de atendimento, operadores e serviços para um local específico de funcionamento, tendo a vantagem de comparar o valor das estatísticas entre os vários postos de atendimento, operadores e serviço
- Permite a consulta do histórico da senha
- Fornece a informação sobre a sessão do trabalho de cada operador



DISPENSADOR DE SENHAS

- Duas versões disponíveis (botões e touch)
- Definição do número máximo de senhas
- 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 GRÁFICA

- 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.



OPERADOR

➤ Informação no Painel

- nº de posto, nº de ordem da senha e nome do serviços
- Definição da ordem da lista de senhas
- Apresentação (lista/multimédia)
- Possibilidade de apresentar apenas o conteúdo do atendimento (posto, serviço e senha)
- Multimédia permite o texto informativo e visualização de vídeos, HTML, flash, TV, imagens interativas e DVD

➤ Possibilidade de chamada por voz

FLUXO DO SISTEMA

- 1** O cliente seleciona um serviço no dispensador de senhas
- 2** A senha pode conter a informação como nº da senha, logótipo, nome, o serviço selecionado, hora prevista de atendimento, tempo médio de espera, tempo de espera da última senha e colocação de texto promocional
- 3** Quando um novo cliente é chamado, é reproduzido um sinal visual e sonoro (chamada da senha por voz sintetizada) e o cliente dirige-se ao posto indicado no monitor
- 4** Após o atendimento o operador fica disponível para um novo atendimento. O operador chama novo cliente na aplicação



ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS





Microio – Serviços de Electrónica, Lda

Miradör Business Center
Rua do Brasil, Lote 1, nº18 Escritórios 8-11
3800-009 Aveiro, Portugal

T. +351 234 305 430

microio@microio.pt

www.microio.pt