



**microio**

**Solutions for you**

# CRIAMOS SOLUÇÕES INTEGRADAS DE SOFTWARE E HARDWARE, DESENVOLVIDAS À MEDIDA



ACESSOS



PAGAMENTOS



ASSIDUIDADE



MOBILIDADE



# 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

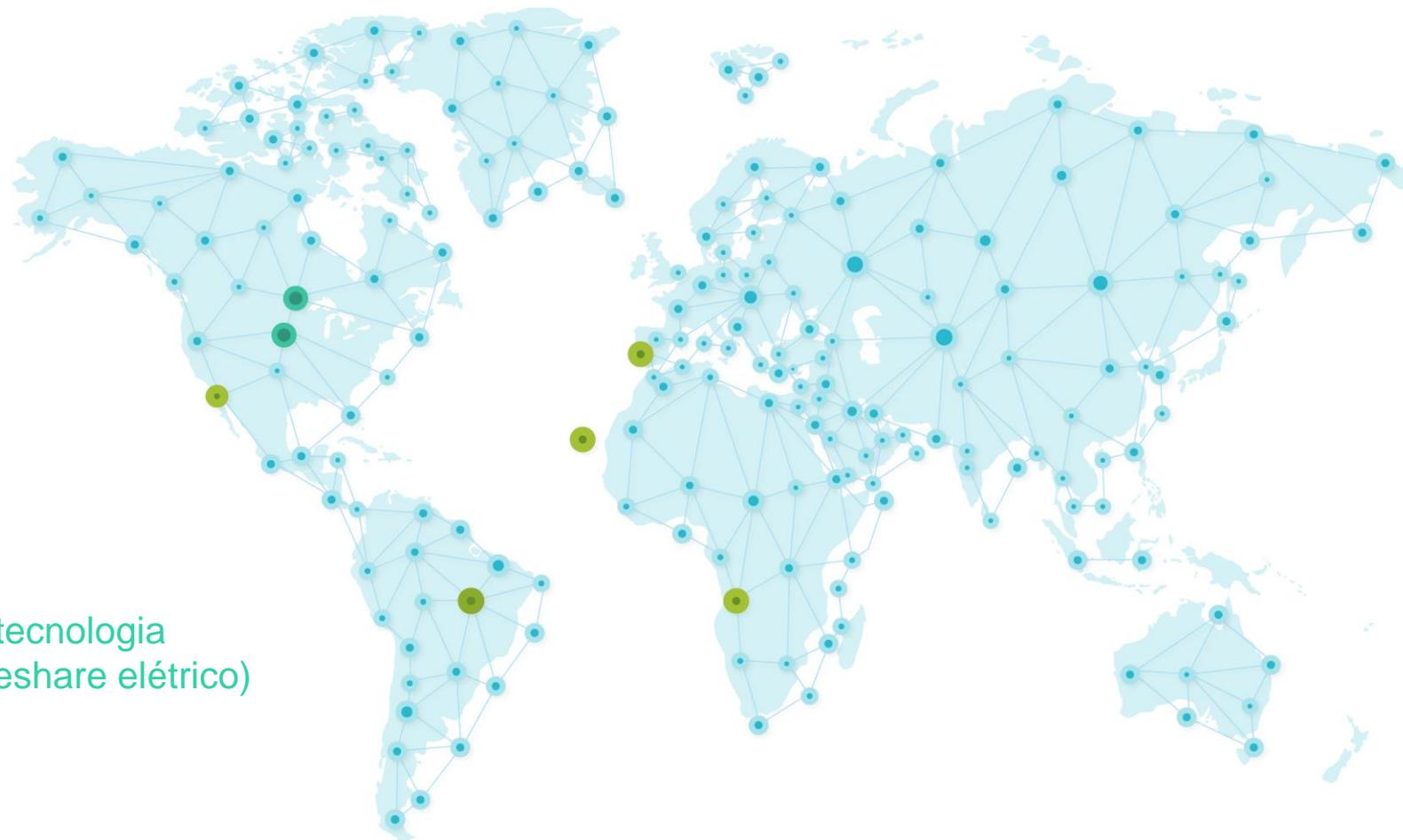
BRASIL

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

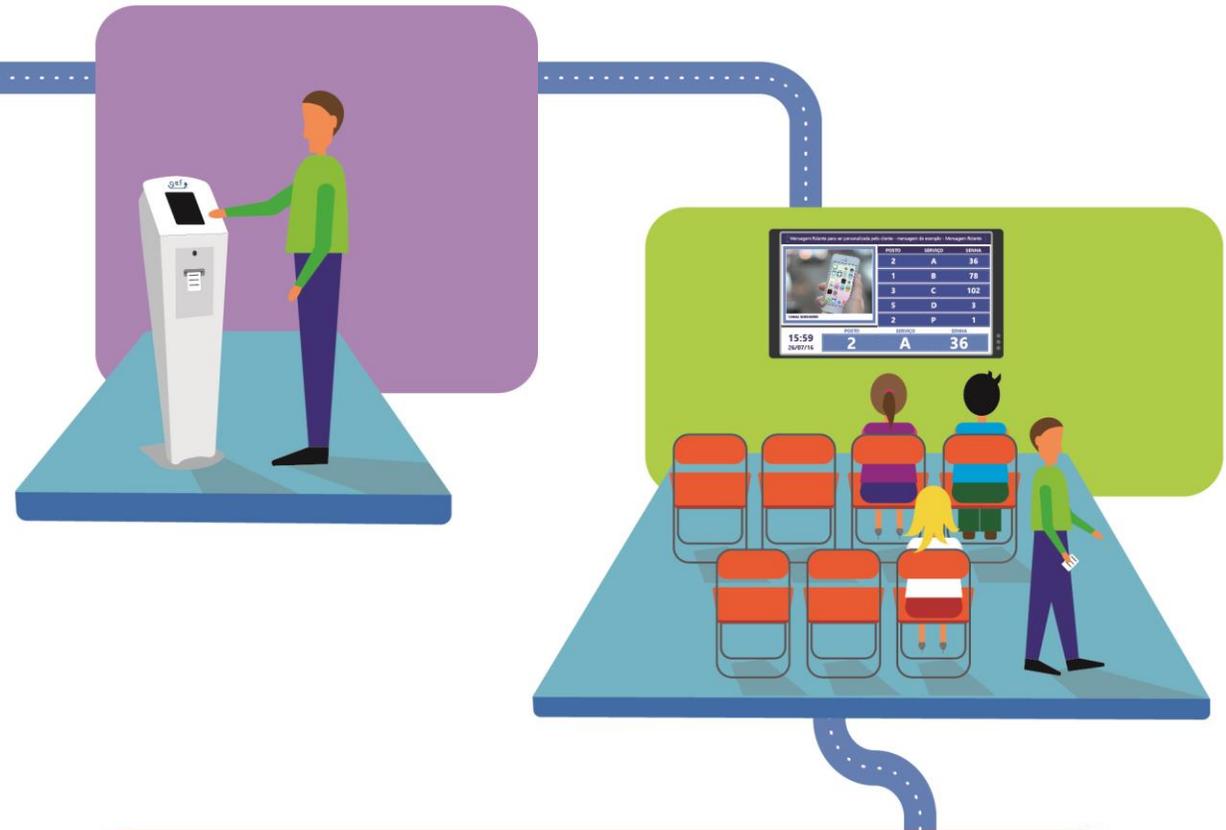
Informação em tempo real dos tempos de espera

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

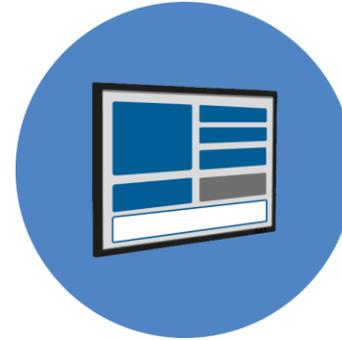
O GEF é composto por um conjunto de diferentes módulos, cada um com a sua função específica, que comunicam entre si para proporcionar o melhor desempenho no atendimento.



GESTOR



DISPENSADOR  
DE SENHAS



CHAMADA  
GRÁFICA



OPERADOR



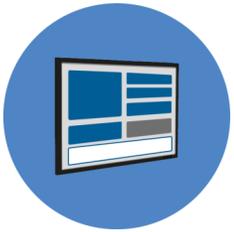
# GESTOR

- 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](mailto:microio@microio.pt)

**[www.microio.pt](http://www.microio.pt)**