

I-TURNO es un sistema de gestión de colas que organiza la atención al público, gestiona y optimiza los recursos humanos del comercio u oficina de atención pública y es una herramienta de promoción y marketing propia, que potencia las promociones del establecimiento a través de un sistema de cartelería digital.

I-TURNO se integra dentro de un gestor de contenidos en la nube que permite configurar y gestionar cada una de las partes del sistema a través de internet.

¿POR QUE NECESITO UN GESTOR DE COLAS?

Cuando un cliente accede a un local tanto comercial como de atención pública la acción tradicional ha sido guardar un orden en una fila, formando cola con el resto de clientes que están esperando a ser atendidos. I-TURNO rompe con este esquema tradicional de colas o turnos, ya que estas se eliminan por completo y el cliente dispone de libertad absoluta para moverse.

En un local comercial el cliente puede observar con tranquilidad los productos que se ofrecen en los stands, así como las ofertas y promociones vigentes no estando pendiente de su turno para ser atendido, el sistema I-turno se encarga de llamarlo y decirle cuando será atendido. Lo mismo ocurre en locales de carácter público.

Asimismo, se evitan los errores y problemas con el orden de las colas, ya que cada persona tiene su turno asignado desde el momento que entra y toma su ticket y tan solo debe esperar a que ser llamado por el sistema.

Las estadísticas de atención al cliente son una parte fundamental para poder optimizar el funcionamiento. Desgraciadamente con un sistema tradicional de colas las estadísticas que se podían obtener son limitadas, si no nulas. Con I-TURNO, podemos obtener detalladas estadísticas, tanto de clientes atendidos, tiempos medios de atención, así como clasificarlos por puestos, tipos de colas (necesidades?), empleados, etc.

I-TURNO además, permite organizar y dirigir a los clientes a los especialistas adecuados para la atención que requieren, es decir, ofrecemos una atención personalizada y más profesional.

La integración de I-TURNO con OpenWeb24 permite ofrecer una serie de servicios adicionales muy atractivos que se pueden usar complementariamente al sistema de gestión de colas.

La Cartelera Digital está sustituyendo progresivamente los tradicionales carteles estáticos por otros dinámicos con un mayor impacto en el público. I-TURNO permite la creación de un sistema de cartelería digital propio, que permite dirigir acciones de marketing sobre los productos que ofrecemos.

El módulo de encuestas de satisfacción permite obtener una opinión clara de nuestros clientes acerca de los diferentes aspectos que deseamos consultar. La obtención del feedback de nuestros clientes, junto con unas claras y precisas estadísticas permite detectar y subsanar problemas de funcionamiento en nuestro negocio o local de atención pública.

También nos ofrece la posibilidad de instalar un punto de información dinámico en el escaparate del local, donde podremos mantener informado de los servicios y productos que ofrecemos, 24h 365 días al año. Finalmente podemos gestionar un website propia gracias a la aplicación cloud de gestión, donde dispondremos de una presencia en internet con nuestros datos e incluso, en caso de un comercio, de una tienda virtual donde promocionar y vender nuestros artículos.

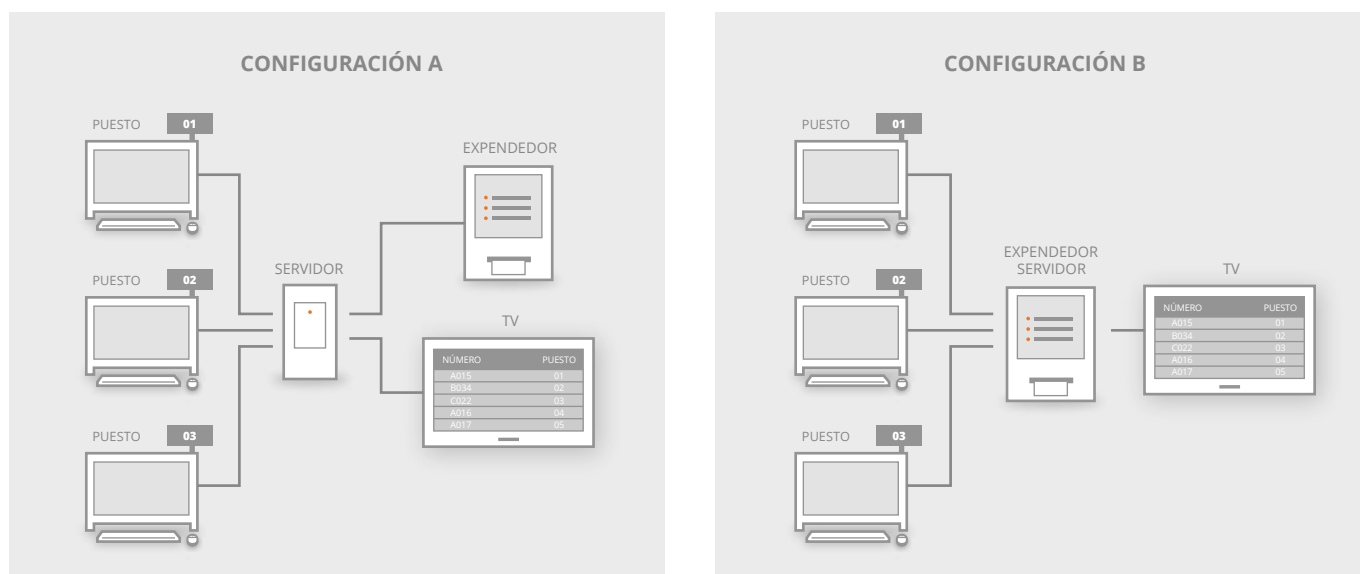
ARQUITECTURA DEL SISTEMA

I-TURNO rompe con el sistema tradicional donde los usuarios o clientes estaban atados a una cola enfrente del mostrador, dividiendo el local en 3 zonas:

- La zona de recepción, donde el usuario selecciona en un mostrador interactivo o punto de expedición del ticket "su turno" el tipo de atención que desea recibir.
- La zona de espera, donde los usuarios tienen libertad para moverse y observar los productos de un local o una zona de descanso. En la zona de espera se encuentran los diferentes dispositivos visuales donde informamos continuamente al usuario de los turnos que son llamados así como de las promociones y ofertas.
- La zona de atención, donde disponemos los diferentes mostradores donde atendemos de forma personalizada a nuestros clientes.

HARDWARE

La flexibilidad de I-TURNO permite configurar el hardware adaptándose a las necesidades propias de cada local o comercio, así como a su estructura interna de red.



Un kiosco interactivo o expendededor de ticket recibe los visitantes y les permite obtener un turno según el tipo de atención que precise.

Asimismo uno o varios monitores se encargan de mantener informado a los usuarios puntualmente tanto de los turnos que se van llamando como de otras ofertas.

SOFTWARE

Se utilizan 2 tipos de software dentro del sistema de gestión de colas.

1. El Pasaturnos.

Se instala en cada uno de los ordenadores donde se atienden a los clientes y permite llamar al siguiente usuario en cola. Cada usuario atendido queda registrado en una base de datos, así como su tiempo de espera, el empleado que lo ha atendido, el puesto etc.

2. El panel de gestión en la nube. Permite personalizar los siguientes detalles del sistema:

Personalización total del ticket de turno, pudiendo definir el logotipo de nuestra empresa así como un mensaje al pie del mismo.

Personalización del kiosco interactivo donde se expenden los turnos, pudiendo usarlo como una herramienta de marketing, así como el color y el aspecto de los botones del mismo.

Elegir el aspecto que tendrá la pantalla donde se llamarán los turnos incluso pudiendo integrarlo con el módulo CanalTv de OpenWeb24 que permite la emisión de contenidos multimedia (videos, fotos, etc....) pudiendo ser usado para realizar promociones.

Creación de tipos de colas sin ninguna limitación, pudiendo incluso programar los horarios en los que esa cola estará disponible, de forma que si ofrecemos un servicio en determinadas horas, esa cola dejará de ser seleccionable fuera del horario establecido.

Creación de puestos de atención ilimitados, asociando a ellos las colas que prefiramos y hayamos creado previamente, de forma que podamos optimizar así los tiempos de atención según las necesidades específicas.

Los empleados pueden registrarse en el sistema y dotarlos de un usuario y contraseña individuales de forma que cuando lleguen al puesto de atención se deben loguear en el, pudiendo obtener así el tiempo de atención que ha dedicado el empleado para cada cliente. Además de las colas, los empleados pueden marcarse como elegibles para la atención, permitiendo al usuario elegir a un empleado específico para que lo atienda si así lo prefiere.

Un panel de control cloud para obtener en cualquier momento informes estadísticos completos del sistema, a través de graficas que simplifican y ayudan a optimizar nuestros recursos así como a detectar posibles fallos de funcionamiento y actuar en consecuencia.