Para poder acceder, es preciso que Econocom cree un usuario para cada uno de los Gestores de sala de la estación.



**Panel de Atención**

El comercial accede al Panel de Atención donde se irán convocando a los clientes.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Se selecciona el puesto donde deseamos trabajar. Pulsamos “Acceder”

Así, accedemos al Puesto de Atención.

Al pulsar el botón Siguiente, el sistema presenta un cuadro donde informa de:

Si el cliente ya no está en tienda, se usará el botón “No presentado”.

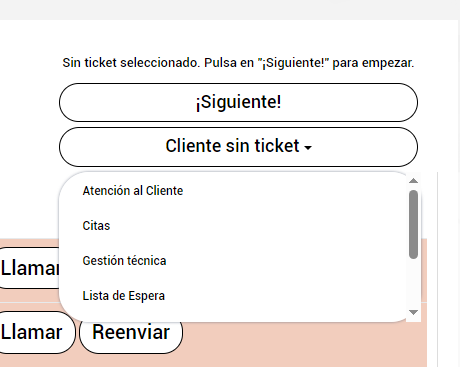
Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Tabla, Sitio web

Descripción generada automáticamente

*Botones de Panel de Atención*

● “Siguiente”: Cierra la atención actual y abre la siguiente.

● “Cliente sin ticket”: cuando un cliente entra directo hacia un gestor de clientes y no hay gente en espera en ese momento, se generará un “Cliente sin ticket”, seleccionando el servicio para el que ha acudido a la tienda.



● Los siguientes botones, solo aparecen cuando hay un ticket abierto en el puesto de atención:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

○ “Cerrar ticket”: Cierra la atención actual sin abrir la siguiente.

○ “No presentado”: el cliente no se ha presentado a la llamada.

○ “Rellamar”: un ticket puede ser rellamado antes de marcar “no presentado”.

Tabla de turnos

La tabla de turnos en espera está dividida en tres pestañas:

*Turnos en espera*

●Presenta el listado de tickets no atendidos que el comercial puede ver según el

perfil de trabajo que haya escogido al loguearse en el puesto de atención.

● Cuando un turno es reenviado a un usuario, los demás lo pueden ver, pero no lo pueden llamar:

Es posible desde esta lista:

○ “Llamar”- es posible llamar a los turnos de forma arbitraria, sin tener en

cuenta el orden de llegada atienda.

○ “Reenviar” - se puede reenviar un ticket para cambiarlo de servicio o para

que sea atendido por un usuario en concreto:

■ a un servicio: el ticket volverá a ponerse en cola y será atendido por los comerciales que reciban el servicio seleccionado

■ a un usuario: es posible enviar el turno a un usuario que esté logueado en ese momento, de forma que, a partir de ese momento, el ticket solo será atendido por esa persona, mientras continúe logueado en el sistema. Si el usuario se desloguea, el ticket podrá ser llamado por cualquiera.

*Turnos Preferentes*

Los clientes con citas previas.

Estos turnos tendrán las siguientes cualidades:

● se generan automáticamente media hora antes de la hora escogida por el cliente.

● Se visualizarán en la lista de tickets y en la pestaña “Turnos preferentes” del listado

de “Tickets en espera”

● si al llamarlos se catalogan como “No presentado” por la ausencia del cliente, el

ticket desaparece durante 5 minutos. Pasado este tiempo, vuelve a aparecer. Se le

otorgarán dos oportunidades antes de cerrarlo definitivamente como “no

presentado”.

Supervisión

El RT de tienda y su backup, tendrán acceso a la aplicación "Panel de Supervisión".

Se presenta, a tiempo real, cual es el estado actual de la tienda, que usuarios están

logueados y en qué puestos; si están atendiendo, vemos el tiempo que lleva de atención, el nombre del cliente, el servicio para el que ha acudido, etc.

**Tótem - Generación de turnos​**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente

***Pasar inspección:***

Nos pide introducir la matrícula

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

* Si la matrícula para pasar la revisión no se encuentra en el servidor:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente con confianza media

Pueden entonces, pedir número para subsanación o para atención al cliente para que se les atiendan:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamenteInterfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

* Si la cita para pasar la revisión está en el servidor:

Texto

Descripción generada automáticamente

* Si el vehículo se encuentra en lista de espera:

Texto

Descripción generada automáticamenteTexto

Descripción generada automáticamente

Texto

Descripción generada automáticamenteTexto

Descripción generada automáticamente

* Cita previa para “Subsanación”.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

* Cita previa para atención al cliente:

Texto

Descripción generada automáticamente

***Solicitar Cita:***

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente con confianza media

***Otras gestiones:***

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente

**Ticket otras gestiones:**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Ticket Gestión técnica:**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente