

TurnStat

Manual de Usuario Final



TurnStat
Manual de Usuario Final
Revisión 1.2

Septiembre de 2.011
(Primera Edición: Diciembre de 2.009)

© 2.011, por DyD Dinámica y Desarrollo Ltda. Medellín, Colombia. Todos los derechos reservados.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
<hr/>	
1. CLASIFICACIÓN DE USUARIOS	7
1.1. Asesor	7
1.2. Supervisor Local	7
1.3. Supervisor Global	7
1.4. Operador de Plataforma	7
<hr/>	
2. ASESOR	8
2.1. Autenticación	8
2.2. Reconocimiento de la Interfaz	10
2.2.1. Aspecto visual	
2.2.1.1. Paneles Desplegables	
2.2.1.2. Panel de Turno	
2.2.1.3. Panel de Servicios	
2.2.1.4. Panel de Estadísticas	
2.3. Procedimientos habituales	16
2.3.1. Llamado de Turnos	
2.3.2. Insistir en el llamado de un Turno	
2.3.3. Toma de Datos de Usuario	
2.3.4. Descarte de Turnos Abandonados	
2.3.5. Cambio de Servicio	
2.3.6. Calificación de Usuario	
2.3.7. Pausas	
2.3.8. Alarmas	
2.3.9. Botón de agenda	
2.3.10. Botón de Inconvenientes	
2.4. Preguntas más frecuentes	25
2.5. Solución de Problemas	26
<hr/>	
3. SUPERVISOR LOCAL	27
3.1. Aspectos generales	27
3.2. Autenticación	28
3.3. Reconocimiento de la Interfaz	29
3.3.1. Aspecto visual y Funcionamiento	
3.3.1.1. Inicio	
3.3.1.2. Asesores	
3.3.1.3. Consultas	
3.3.1.4. Estadísticas	
3.3.1.5. Metas	
3.3.1.6. Configuración	
3.4. Preguntas más frecuentes	49
3.5. Solución de problemas	50

4. SUPERVISOR GLOBAL	52
4.1. Aspectos generales	52
4.2. Autenticación	52
4.3. Reconocimiento de la Interfaz	52
4.3.1. Aspecto visual y Funcionamiento	
4.3.1.1. Inicio	
4.3.1.2. Sistema	
4.3.1.3. Asesores	
4.3.1.4. Supervisores	
4.3.1.5. Consultas	
4.3.1.6. Estadísticas	
4.4. Preguntas más frecuentes	58
4.5. Solución de problemas	59

INTRODUCCIÓN

TurnStat es un avanzado sistema de gestión de turnos, el cual es el resultado de un cuidadoso proceso de desarrollo e integración de los mejores componentes tanto en hardware como en software.

Este manual de usuario final está orientado a los diferentes tipos de usuario que tendrán interacción con el sistema. Según el rol que tenga el lector, habrá una sección para consultar.

Además, se incluye un apartado sobre soporte técnico, en el cual se ilustran los diferentes niveles de soporte ofrecidos, así como el procedimiento paso a paso para adelantar las solicitudes.

1. CLASIFICACIÓN DE USUARIOS

TurnStat soporta varios roles que pueden ser asumidos por sus usuarios. En términos generales, los roles disponibles son:

1.1. Asesor

Los usuarios que pertenecen a este rol son los directos encargados de la prestación del servicio a los clientes. Por lo general es el personal ubicado en cajas o taquillas de atención y que cuentan con una debida señalización. Son quienes hacen uso intensivo de la interfaz gráfica para el llamado de los clientes. Este rol es el más común dentro del total de usuarios de TurnStat.

1.2. Supervisor Local

Son los usuarios que realizan un monitoreo sobre la prestación del servicio, con un alcance restringido a un único nodo. Estos usuarios también cumplen tareas simples de mantenimiento y soporte a los usuarios asesores. La gran mayoría comparte locación con los usuarios asesores que tiene a su cargo. Tienen acceso a toda la información generada por el uso del software dentro de la sede.

1.3. Supervisor Global

Son los usuarios que supervisan la totalidad de las sedes a través de una interfaz especial que consolida la totalidad de la información recaudada. Solo unas pocas personas pueden estar dentro de este rol, dada su jerarquía y calidad de la información que maneja.

1.4. Operador de Plataforma

Cada despliegue de TurnStat incluye un único operador, el cual es el encargado de prestar soporte técnico a los supervisores y asesores, además de coordinar el aprovisionamiento de nuevos nodos y controlar el acceso a la plataforma TurnStat. Este rol sólo puede ser ocupado por personal de Dinámica y Desarrollo Ltda., fabricante del sistema TurnStat.

2. ASESOR

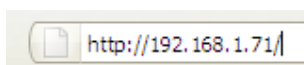
La interacción de los usuarios asesores con el sistema TurnStat se hace mediante una interfaz gráfica de fácil manejo, con la cual pueden realizar el llamado de turnos y la toma de datos con eficiencia y rapidez.

Es muy importante que cada asesor haga uso responsable de su cuenta, ya que mediante ésta es que el sistema recolecta información acerca de sus labores. Un adecuado uso de las herramientas se verá reflejado en los reportes que TurnStat presenta a los supervisores locales y globales.

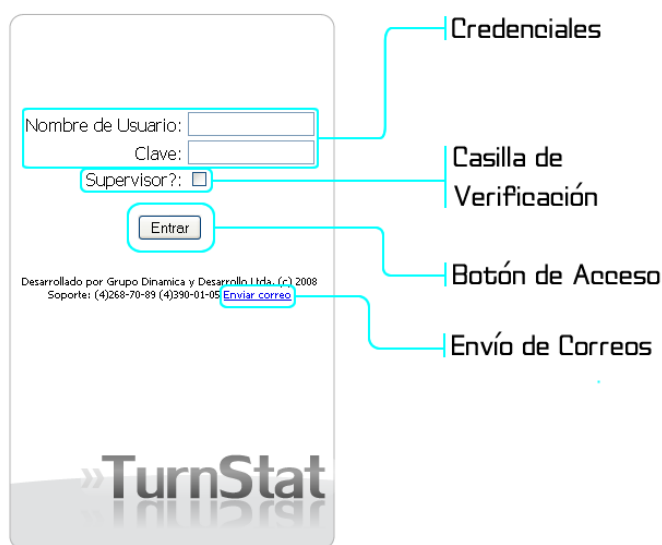
2.1. Autenticación

El acceso dispuesto para los asesores, se hace mediante un navegador web. La gran mayoría de los navegadores tiene compatibilidad con TurnStat, sin embargo, el fabricante recomienda Mozilla Firefox y Google Chrome. Es importante anotar que dicho navegador debe tener instalado y configurado el *plugin* reproductor de Flash.

En la barra de dirección del navegador, debe escribirse la dirección IP del servidor distribuido asignado al nodo. Debe verse más o menos así:



Al entrar a dicha dirección, el navegador debe presentar la interfaz de autenticación de TurnStat.

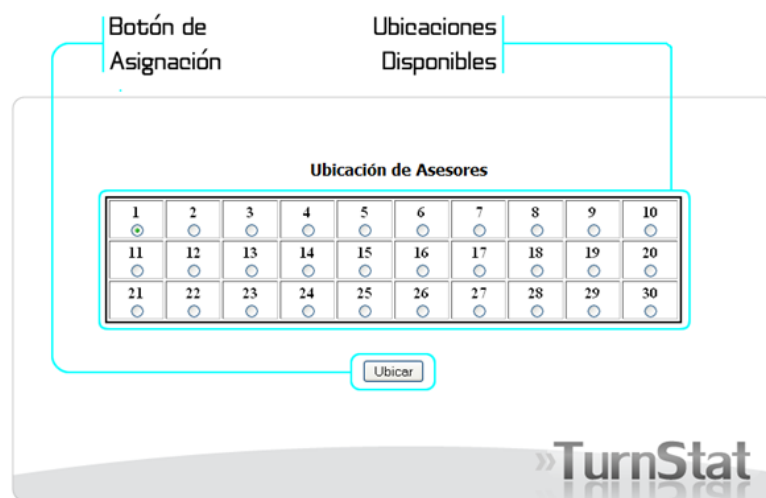


En caso tal que el navegador presente un error, por favor remítase a la sección **2.5 Solución de problemas**.

En la interfaz de autenticación se introducen las credenciales¹ de acceso, las cuales fueron entregadas por el supervisor local o por el personal que dictó la capacitación.

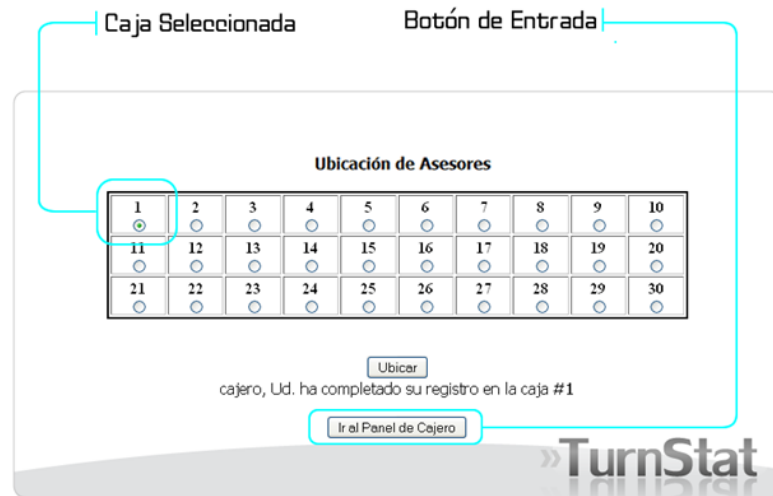
La casilla de verificación debe dejarse desactivada. Para realizar la autenticación, se presiona el Botón de Acceso. Si la autenticación ha sido satisfactoria, saldrá un mensaje informativo, de lo contrario, favor remitirse a la sección **2.5 Solución de problemas**.

El siguiente paso es la asignación del número de la caja/taquilla al usuario que se acaba de autenticar.



TurnStat soporta, en su edición base, un máximo de 30 usuarios simultáneos (para un mayor número de usuarios se debe hacer la anotación en el momento de entregar las configuraciones iniciales del sistema). En la pantalla anterior, se muestran las cajas que están disponibles para ser ocupadas. Las cajas que ya están ocupadas aparecen deshabilitadas y no pueden seleccionarse. Una vez se ha seleccionado la caja y se presiona el botón de asignación, se visualiza la siguiente pantalla:

¹ Entendemos como “credenciales” la pareja conformada por nombre de usuario y su contraseña



Debe leerse el mensaje de confirmación. Finalmente se presiona el botón de entrada.

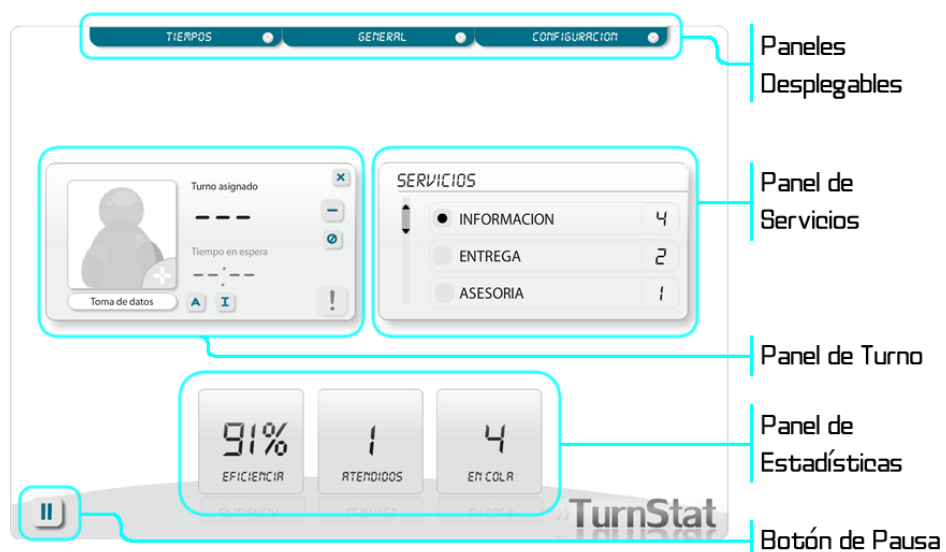
En el caso de que por alguna razón se hubiese seleccionado una caja previamente y se presione ubicar, aparecerá un mensaje mostrando la caja anterior y preguntando si desea ingresar a la última seleccionada. Presione “Sí” para hacer el cambio o “No” para permanecer en la caja actual.

2.2. Reconocimiento de la Interfaz

TurnStat ofrece a los usuarios asesores una interfaz gráfica animada, sencilla y simple, la cual les entrega justo la información que necesitan, logrando así un fácil manejo, una curva de aprendizaje liviana y minimiza las distracciones.

2.2.1. Aspecto visual

Una vez completado el proceso de autenticación, se presenta la interfaz gráfica para asesor.



La interfaz está compuesta por varios paneles, agrupados por función y tipo de información manejada. A continuación se explican con detalle cada uno de los paneles.

2.2.1.1. Paneles Desplegables

Son los paneles ubicados en la parte superior de la interfaz de usuario asesor. Estos paneles tienen la propiedad de ser activados y desactivados a voluntad, haciendo clic en el círculo blanco ubicado en el extremo de cada panel.



La información disponible en estos paneles está diseñada para ser vista en una consulta rápida, para luego ser colapsada nuevamente y no obstruir los demás paneles.

El hecho de colapsar alguno de los paneles no afecta el funcionamiento de la información que allí reside. Los cronómetros seguirán funcionando y los contadores de turnos también.



El primer panel, el Panel de Cronómetros, entrega dos medidas de tiempo:

- **Tiempo promedio de servicio:** Es una medida calculada tomando el promedio de la duración de los procesos de atención de todos los asesores a lo largo del día en curso, vinculados a un servicio determinado. El tiempo que se visualiza en un momento dado corresponde al servicio que esté seleccionado. Este indicador sirve para que el asesor conozca un estimado de cuánto debe tardarse en realizar su proceso de atención.
- **Tiempo actual:** Es un cronómetro que inicia cada vez que el asesor realiza el llamado de un turno. Su función es medir el tiempo que transcurre desde que el asesor hace el llamado del turno, hasta que finaliza el proceso de atención.

El Panel de Clientes entrega dos indicadores relacionados con el flujo correspondiente al servicio seleccionado:

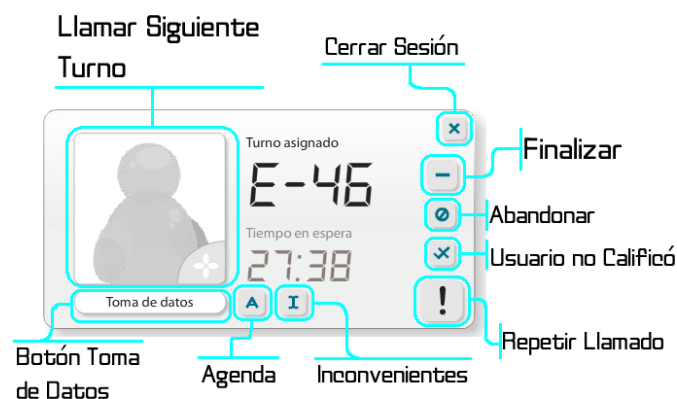
- **Promedio de Clientes Atendidos:** Este indicador es la relación entre el número de clientes atendidos en un servicio dado sobre el número de asesores que hayan atendido ese servicio. Este promedio permite medir el desempeño del asesor en comparación con los otros asesores que reportan sus actividades al servidor distribuido.
- **Promedio de Llegadas de Clientes:** Es un indicador en unidades de tiempo, el cual entrega un promedio de cada cuánto tiempo está llegando un nuevo cliente. Es útil para diagnosticar el flujo de usuarios a lo largo del día.

Finalmente, el Panel de Configuración entrega información relevante a cómo funcionará el visualizador (pantalla plasma, tablero electrónico, etc.)

- **Número de Caja:** Es el número que representa la caja en la cual el asesor se registró.
- **Sonido y Parpadeo:** Indica si las funciones de parpadeo luminoso y aviso audible están activas o inactivas.
- **Ayuda:** Proporciona una ayuda rápida sobre las funciones del panel de asesor.

2.2.1.2. Panel de Turno

Este panel agrupa las tareas a realizar con los turnos. Mediante el uso de botones gráficos y un campo desplegable para toma de datos, el llamado de turnos se hace un proceso rápido y fácil de aprender.



Algunos de los botones son opcionales, y serán desactivados según lo configure el supervisor. Cada botón cuenta con un “tool-tip” (mensaje) que aparece cuando se pone el mouse encima de cualquiera de ellos. El funcionamiento de cada uno se explica a continuación:

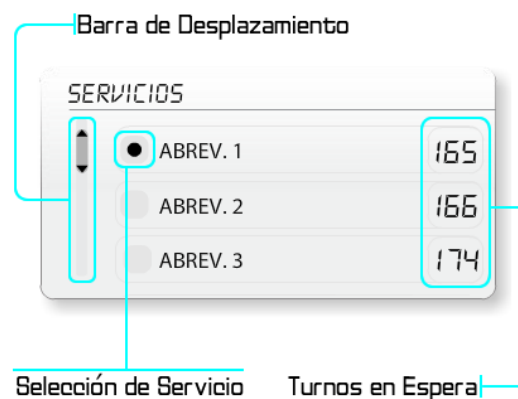
- **Llamar siguiente turno:** Cuando se presiona este botón, se asigna al asesor un turno dentro de los que están en espera y según las reglas que se hayan configurado en el sistema, se hace el llamado a través del visualizador y se muestra el número del turno y el tiempo que lleva esa persona esperando para ser atendido. También comienza el tiempo de atención, reflejado en el panel de cronómetros (primer panel desplegable).
- **Toma de datos:** El uso de este botón es por lo general opcional, sin embargo se recomienda su uso ya que sirve para la toma de datos del usuario que tomó el turno. El recaudo de esta información sirve para hacer un seguimiento de los usuarios, permitiendo saber cuántas veces viene cada uno, y a qué viene. Toda esta información se guarda en la base de datos local para posterior consulta. La forma de usar esta opción se explica con más detalle en la sección **2.3.3**.
- **Finalizar:** Cuando el proceso de atención por parte del asesor hacia el cliente ha concluido y es exitoso, se presiona este botón para marcar el turno como finalizado y registrar los tiempos en el sistema. Siempre es necesario finalizar los turnos para poder por ejemplo llamar uno nuevo, entre otras acciones.
- **Abandonar:** Después de insistir en el llamado del turno, y el usuario no acude al llamado, ese turno se descarta mediante este botón. El turno se suma a la lista de turnos abandonados, y los tiempos involucrados sólo se tienen en cuenta para el cálculo de tiempo de espera para el abandono. Este botón también termina el turno para poder llamar uno nuevo.
- **Usuario no calificó:** (Opcional) Cuando el supervisor activa este botón, permite marcar el turno atendido sin calificación, cuando se da el hecho de que el usuario no quiso calificar o se marchó antes de hacerlo. Para guardar este hecho, se selecciona una de las dos opciones y se presiona guardar. Las observaciones son opcionales.
- **Repetir llamado:** Algunas veces, los usuarios no se percatan del llamado que el sistema les hace, por lo que es necesario insistir en el mismo. Este botón repite el proceso de llamado a través de los visualizadores instalados.
- **Inconvenientes:** (Opcional) Esta opción es habilitada solo por un operador de plataforma y sirve para abrir un formulario en donde se pueden hacer reportes de problemas con otros sistemas, y de igual manera permite reportar el momento en que se soluciona dicho inconveniente.
- **Agenda:** (Opcional) Este botón lo puede habilitar el supervisor, y sirve para abrir una página de consultas en

donde se puede visualizar la información recopilada por la opción de Toma de datos.

- **Cerrar Sesión:** Al final de la jornada, o cuando un cierre/traslado de taquilla sea necesario, se cierra la sesión mediante este botón. Es especialmente importante cerrar la sesión correctamente, ya que pueden quedarse turnos abiertos, que afectan las estadísticas del asesor comprometido.

2.2.1.3. Panel de Servicio

Este panel agrupa los servicios configurados en el servidor distribuido. Los usuarios asesores pueden cambiar de servicio prestado con total libertad, a menos que el usuario supervisor haya dispuesto un horario especial. No es necesario cerrar sesión y abrir una nueva para cambiar de servicio.



El Panel de Servicios presenta un listado ordenado de los servicios que pueden solicitar los clientes, y en frente de cada uno se muestra el número de turnos que se encuentran en cola de espera para ser atendidos.

En el momento de iniciar sesión, los usuarios podrán seleccionar el servicio que desean atender, a menos que el usuario supervisor haya destinado el orden en el que los servicios serán atendidos. En este último caso, el usuario asesor no podrá seleccionar los servicios, sino que el sistema le asignará automáticamente el servicio que podrá atender según las reglas configuradas, y el punto que indica el servicio activa se pondrá de color rojo.

Para alternar entre servicios, basta con hacer clic en la casilla de cada servicio. Si hay más de 3 servicios configurados, es necesario usar la barra de desplazamiento para navegar a través de ellos.

2.2.1.4. Panel de Estadísticas

Finalmente, está el panel estadístico, el cual agrupa estadísticas relevantes al proceso de atención del asesor.



Estas estadísticas se presentan al asesor con el fin de mostrarle el rendimiento registrado a lo largo del día y los turnos que faltan por atender.

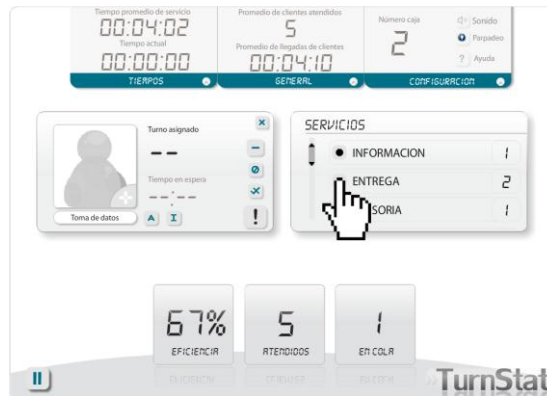
- **Eficiencia del Asesor:** Es un porcentaje que relaciona el tiempo en atención con el tiempo disponible. Mientras más porcentaje del tiempo en el día esté el asesor atendiendo personas, mayor será su eficiencia. Ésta bajará cuando no esté atendiendo a nadie. La eficiencia no se verá afectada cuando la cola sea cero (0); es decir, cuando no se pueda atender a nadie. Para un asesor con horario libre (que pueda escoger cualquier servicio), su cola tendrá en cuenta a todos los servicios de la sede, mientras que para uno con restricción (punto de selección de servicio en rojo) sólo se tendrá en cuenta la cola del servicio que el sistema le seleccionó.
- **Turnos Atendidos por el Asesor:** Es la cantidad de turnos que el asesor ha llamado y atendido durante el día en curso, para el servicio que se encuentre seleccionado.
- **Turnos en Espera:** Es la cantidad de turnos registrados en el servicio seleccionado por el asesor, y que están en la cola de espera.

2.3. Procedimientos habituales

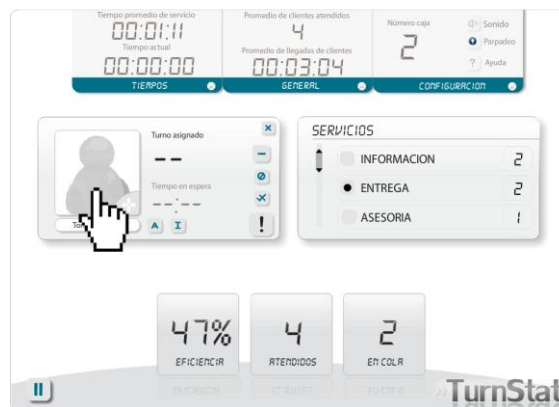
Los usuarios asesores de TurnStat cumplen diversas tareas a lo largo de su interacción con la plataforma. Sin embargo, algunas tareas son cotidianas, por lo que se explicarán a continuación, a manera de ejemplos prácticos.

2.3.1. Llamado de Turnos

Para realizar el llamado de un turno que está en espera, primero debe seleccionarse un servicio en el Panel de Servicios.



Si existe una restricción por prioridad de servicio (lo que se sabe si el punto está rojo), este paso se omite. Posteriormente, se presiona el botón de Llamado de Turno.



Una vez completado este procedimiento, el turno es enviado al visualizador, donde será visto y escuchado por el cliente.

2.3.2. Insistir en el llamado de un Turno

Puede suceder que, después de realizar un primer llamado al cliente, éste no se percate del mismo y no acuda. En estos casos es necesario insistir una vez más en el llamado.

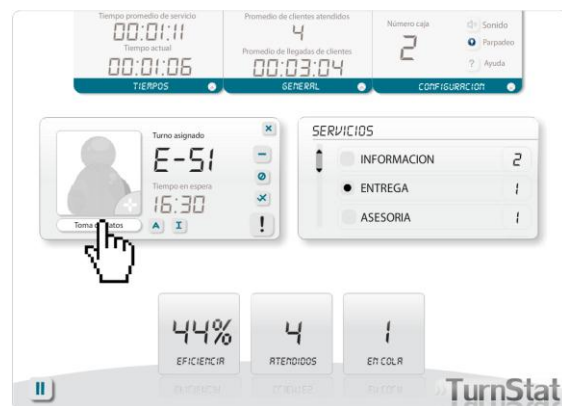


Para insistir en el llamado de un turno, basta con presionar el botón de Insistir, estando activo el turno en ese momento.

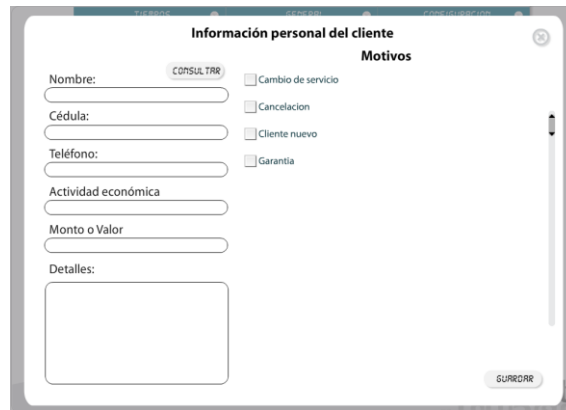
2.3.3. Toma de Datos de Usuario

En algunos casos, es necesario recaudar cierta información del cliente que solicita un servicio. Un ejemplo es cuando es necesario realizar un seguimiento a cada persona, logrando así un listado de turnos tomados por una persona en particular, con horarios de entrada y salida, y servicios que le fueron prestados.

Para realizar la toma de datos de un turno activo, se presiona el botón correspondiente en el Panel de Turno.



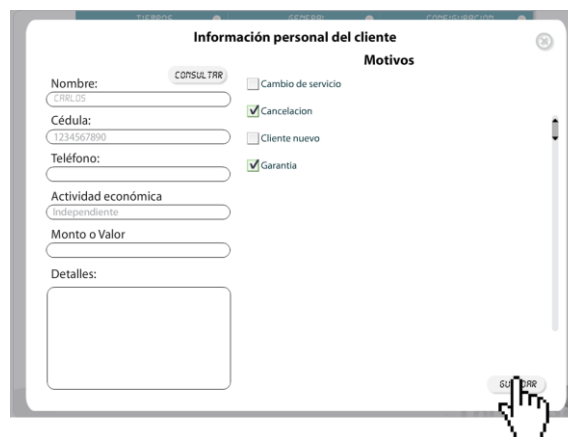
Aparecerá entonces un formulario que debe llenarse con los datos que el asesor le solicitará al cliente.



Este panel tiene las siguientes consideraciones:

- Para poder guardar la información es necesario mínimo uno de los campos entre “Nombre”, “Cédula” o “Teléfono” tenga información, o que esté seleccionado al menos un motivo.
- El sistema permite seleccionar varios motivos. Sin embargo, es posible que el supervisor configure el programa para que solo se pueda escoger un único motivo.
- Los motivos se pueden relacionar con un servicio específico. Para este caso, en el panel de toma de datos solo se mostrarán los motivos del servicio que se esté atendiendo.

Una vez diligenciados los datos, el asesor podrá hacer clic en el botón de Guardar, grabando la información anotada en la base de datos local.



El botón de consultar sirve para recuperar última información recopilada del usuario actual. Se debe buscar por la cédula exacta y devuelve lo que se haya guardado en los campos de “Nombre”, “Cédula”, “Teléfono”, “Actividad económica”, “Monto o Valor” y “Detalles”.

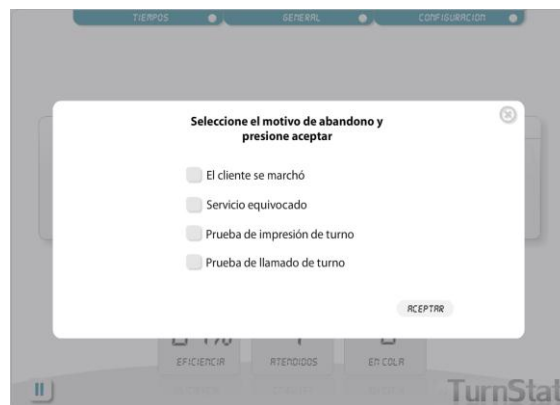
2.3.4. Descarte de Turnos Abandonados

Después de insistir en el llamado, puede suceder que el cliente no acuda al llamado, o que haya abandonado la sede. En este caso, el turno debe ser marcado como abandonado, para que así no sea tenido en cuenta para las estadísticas del asesor que intentó atenderlo.



Una vez marcado como abandonado, el asesor puede llamar al siguiente turno en cola.

Existe una opción para el abandono en el que no se puede ejecutar esa acción sin marcar el motivo de la deserción. Cuando está activa, al presionar el botón de abandono aparece el siguiente menú:



Para este caso se debe seleccionar un motivo, según lo sucedido, y presionar aceptar. Si no se selecciona ningún motivo no se podrá abandonar el turno.

2.3.5. Cambio de Servicio

Cuando los turnos de un servicio han sido atendidos en su totalidad, o hay una cola de atención que está considerablemente más larga que las demás, el usuario asesor puede cambiarse de un servicio a otro para atender sus turnos, siempre y cuando le sea permitido

Para cambiar de un servicio a otro, no se debe tener un turno en atención. Basta con seleccionar el servicio deseado, y después podrá llamar un nuevo turno.

Si el selector (punto al lado izquierdo del servicio) está de color rojo, el asesor simplemente deberá obviar este paso, ya que automáticamente el sistema le seleccionará el siguiente servicio a atender.

2.3.6. Calificación de Usuario

Este evento es capturado por los calificadores de servicio que hayan sido instalados en la sede. El suceso se puede vincular a la sede, a un servicio, o a una taquilla. Para este último caso, cuando el usuario ingresa una calificación, al asesor le aparecerá un mensaje de la siguiente manera:



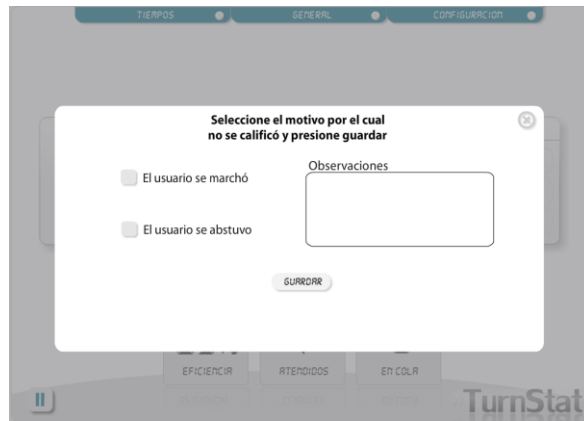
Durante este evento se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el supervisor lo decide, para poder llamar a un siguiente turno, o inclusive para terminar el actual, será necesario que se ingrese una calificación.
- La calificación solo se puede ingresar una vez, y quedará ligada al turno actual si sigue activo, o al último turno atendido.

Para el caso en que la calificación sea obligatoria, y por alguna razón no se pudo recibir la calificación por parte del usuario, está la opción de "Usuario no calificó".



Al presionarlo aparece el siguiente menú:



Simplemente se debe escoger una de las dos opciones según lo ocurrido y presionar guardar. El campo de "Observaciones" es opcional.

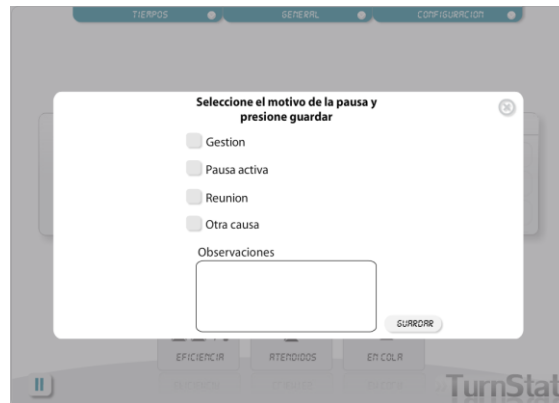
Al hacer uso de esta acción, en el sistema queda registrada una calificación vacía y vuelve a estar disponible la posibilidad de llamar un turno.

2.3.7. Pausas

Esta opción permite registrar en el sistema un intervalo de tiempo distinto al de atención normal de turnos. El botón está ubicado en la esquina inferior izquierda del panel de asesor.

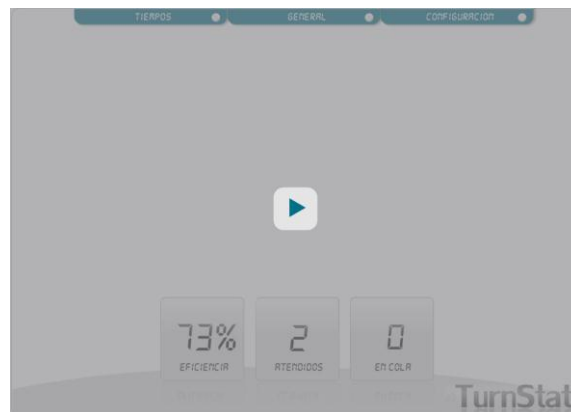


Sólo es posible entrar en pausa cuando NO se esté atendiendo un turno. Después de hacer clic sobre el botón, aparece un menú como el siguiente:



Para entrar pausa se selecciona un motivo de pausa y se presionar guardar. No se podrá entrar en pausa si no se especifica un motivo, o si no se ingresan detalles cuando se selecciona “Otra causa”. Para los tres primeros motivos, los detalles son opcionales, y sus textos pueden ser editados por el supervisor.

Una vez guardada la pausa, el panel se verá así:



Para reanudar la actividad simplemente se hace clic en el botón grande del medio

2.3.8. Alarmas

En el sistema es posible configurar tiempo de atención a manera de metas. Y cuando está activa la opción de alarmar, al asesor se le indicará cuando supere el tiempo de atención según la meta específica y para un turno activo. Esta alarma ocurre una vez y se manifiesta haciendo un focus sobre el panel de asesor (la ventana del navegador se maximiza o empieza a parpadear en la barra de tareas), además de que el panel de turnos se pone de color rojo.



Estos avisos son simplemente informativos, y no incurren en algún cambio del funcionamiento del panel de asesor.

Al final, basta con terminar el turno para el panel de turnos vuelva a su estado normal.

Las alarmas se pueden configurar por servicio y por motivo. Para este último, si se selecciona un motivo cuyo tiempo es menor a lo que se lleva de atención, entonces inmediatamente generará la alarma.

2.3.9. Botón de agenda

Esta opción es configurable por el supervisor. Cuando está activo, permite recuperar la información que haya sido ingresada por todos los asesores. Al hacer clic se abre una ventana nueva con un formulario para hacer la búsqueda de la información.

Agenda

Nombre Cédula Teléfono Servicio Motivo

En esta página se puede buscar a un usuario por nombre, cédula, teléfono, servicio o motivo que se le haya marcado para cualquier visita. Al buscar, el sistema devuelve los turnos que coincidan con los campos usados. No es necesario poner el nombre, la cédula o el teléfono exactamente igual a como se necesita; con poner una parte de la palabra o el número podría ser suficiente.

Agenda

Nombre Cédula Teléfono Servicio Motivo

Fecha	Llegada	Atendido	Esperó	Cliente	Cédula	Teléfono	Servicio	Motivo	Act. Económica	Monto	Detalles	Asesor
06/09/11 09:50:37	09:50:37	10:18:37	28m 0s	CarloS	1234567890	Sin telefono	Informacion	Cancelacion, Garantia	Independiente	Sin monto		cajero
06/09/11 09:38:59	09:38:59	10:00:31	21m 32s	Carlo	123	22353434	Informacion	Cancelacion	rdgrg	35463454		cajero

2.3.10. Botón de Inconvenientes

Esta opción no está disponible en todas las configuraciones de TurnStat. Cuando el botón está activo, al darle clic aparece una ventana nueva con un formulario que permite hacer reportes de problemas que ocurran con otros procesos.

Reportar solución de inconveniente
Casos abiertos por usted

Reportar inconveniente	
Caida sistema VISIONAMOS	<input type="radio"/>
Caida sistema COBIS	<input type="radio"/>
Falta de asesores comerciales/cajeros	<input type="radio"/>
Otras causales	<input type="radio"/>
Detalles: <input type="text"/>	

Guardar

Para hacer un reporte solo basta con seleccionar la opción que quiere reportar y hacer clic en “Guardar”. Los detalles son opcionales. En el momento que se guarda, aparece el mensaje “El reporte ha sido guardado” en color rojo, y el caso queda abierto y no puede volver a ser reportado por el mismo asesor hasta que éste lo marque como resuelto. Cuando lo que se necesita es reportar la solución del inconveniente, la página mostrará los casos que están actualmente abiertos.

Reportar solución de inconveniente	
Casos abiertos por usted	
Caida sistema COBIS	<input data-bbox="986 1335 1070 1352" type="button" value="Solucionado?"/>

Reportar inconveniente	
Caida sistema VISIONAMOS	<input type="radio"/>
Falta de asesores comerciales/cajeros	<input type="radio"/>
Otras causales	<input type="radio"/>
Detalles: <input type="text"/>	

Guardar

Con solo hacer clic en el botón “Solucionado?” en frente del caso que ya se solucionó se estará reportando el caso como cerrado (aparecerá el mensaje “El problema ha sido marcado como resuelto” en letra verde). Los casos que sean abiertos y luego no sean cerrados, se marcarán como solucionados automáticamente a las 7pm.

2.4. Preguntas más frecuentes

- ¿Es necesario instalar TurnStat en un equipo para usarlo?

No. TurnStat es una aplicación web. Esto quiere decir que para hacer uso de TurnStat solo se requiere un navegador web.

- ¿Cómo se entra a TurnStat?

Mediante un navegador, se introduce la dirección IP en la barra de direcciones del navegador, por ejemplo <http://192.168.1.123>. Se recomienda guardar esta dirección como un favorito o en un acceso directo.

- ¿Puedo entrar a mi cuenta desde un equipo diferente al asignado?

Sí. Al ser un servicio en red, los usuarios pueden conectarse desde cualquier equipo conectado a la misma red de área local. Debe tener en cuenta que podría existir restricciones de acceso por parte del área de telecomunicaciones.

- Si olvido mi contraseña, ¿puedo crear una cuenta nueva?

Se recomienda evitar esta práctica a toda costa. Al crear una nueva cuenta, las estadísticas recopiladas no serán tenidas en cuenta para el asesor. Si esta situación llegase a presentarse, lo mejor es acudir donde un usuario supervisor quien tiene los permisos de asignar una nueva contraseña.

- Al hacer clic en el listado de servicios, no me permite cambiar de uno a otro.

Es posible que el sistema de horarios se encuentre activado, lo cual no le permitirá seleccionar el servicio, sino que el sistema lo hará por usted.

Un selector de servicio rojo indica que el sistema de horarios está activo.

- Al hacer clic en el botón de llamar siguiente turno, nada sucede.

Esta situación se puede dar por tres razones:

- *No hay gente en fila para atender en el servicio que seleccionó o que el sistema le asignó. En este caso su actividad pasa a estar en "reposo".*
- *Tiene un turno activo. Para este caso finalice el turno, o en su defecto, abandónelo.*

- *Las calificaciones son obligatorias y aún no ha sido calificado. Pídale al usuario que ingrese una calificación o haga uso del botón “Usuario no calificó”.*
- Qué sucede si se cierra la ventana del navegador o se va la luz.

El sistema siempre está guardando cada movimiento en el sistema. Simplemente, al momento de volver a ingresar, se debe volver a escribir usuario y contraseña y seleccionar la taquilla.

2.5. Solución de Problemas

- La columna de impresión no entrega fichos.
 - Revisar las conexiones eléctricas.
 - Revisar que los componentes electrónicos (LED, ventiladores) denoten funcionamiento.
 - La impresora está encendida y con suficiente papel térmico.
 - No hay papel atascado en la impresora.
- El tablero electrónico no hace el llamado de turnos
 - Revisar la integridad del cable que va desde la columna de impresión hasta el tablero electrónico.
 - Revisar las conexiones eléctricas.
- No es posible navegar al panel de control de TurnStat
 - Revisar las conexiones de red de la columna de impresión.
 - Revisar el estado de la red de área local.
 - Intentar el acceso desde un equipo diferente, o con un navegador diferente.
 - Hacer una prueba de eco (*ping*) a la columna de impresión.
- Cuando intento autenticarme en el panel de control, el sistema dice “Entrada no autorizada”
 - Intentar nuevamente
 - En caso que el aviso vuelva a aparecer, es necesario restablecer la contraseña, procedimiento que será llevado a cabo por el supervisor.
 - Revisar que la casilla de “Supervisor” esté desactivada.

3. SUPERVISOR LOCAL

Los usuarios supervisores son los encargados de controlar el funcionamiento del sistema de turnos local. Tienen funciones de auditar el proceso de atención, así como supervisar su rendimiento y realizar labores administrativas sobre el sistema.

3.1. Aspectos Generales

Un usuario con rol de supervisor tiene la capacidad tanto de recuperar toda la información capturada por sistema de turnos, como la gestión de las configuraciones y las cuentas de los asesores e inclusive las cuentas de los supervisores.

En la parte de estadísticas se puede ver la información tanto en cantidades de turnos como en tiempo, y se puede tener esos elementos detallados por asesores, taquillas o servicios y en rangos de tiempos.

Desde el punto de vista de personas atendidas el software entrega las siguientes cifras:

- **Turnos Atendidos:** Son los turnos que han sido finalizados satisfactoriamente.
- **Turnos en Espera:** Son las personas que tienen en su poder un tiquete/ficho y aún no han sido llamadas por algún asesor.
- **Turnos en Atención:** Son las personas que en ese momento fueron llamadas y su atención aún no finaliza.
- **Turnos Abandonados:** Son los turnos que fueron llamados y no fueron atendidos satisfactoriamente. Estos turnos se dividen en dos: abandonados por asesores y abandonados por el sistema. Los primeros son los marcados por asesores, ya que hicieron el respectivo llamado y por alguna razón no se pudo completar de manera correcta su atención. Los segundos son los turnos que estaban en espera y nunca fueron llamados. Al final del día cuando el sistema hace automáticamente el balance del día los pone como abandonados.

Desde el punto de vista de los asesores se tienen las siguientes cifras:

- **Usuarios Atendidos:** Es la cantidad de personas que el asesor atendió y finalizó correctamente en un periodo dado de tiempo.
- **Abandonos:** Es la cantidad de turnos que el asesor llamó y posteriormente abandonó en un periodo dado de tiempo.

A nivel de tiempos, se tienen los siguientes datos por servicio:

- **Tiempo Promedio de Llegada:** Indica en promedio cada cuánto una persona coge un turno, dentro del periodo de tiempo seleccionado y para el servicio escogido o todos los servicios.

- **Tiempo Promedio de Espera:** Es el promedio de tiempo que cada persona está esperando desde que toma el turno hasta que es llamado, dentro de un periodo de tiempo dado.
- **Tiempo Promedio de Atención:** Muestra en promedio cuanto tardan los asesores en atender exitosamente a los usuarios, durante el periodo de tiempo seleccionado.
- **Tiempo Promedio de Permanencia:** Indica en promedio cuánto tiempo pasa desde que una persona toma el turno hasta que es atendido satisfactoriamente. Básicamente es la suma del tiempo promedio de espera más el tiempo promedio de atención.

Para los anteriores tiempos también se puede encontrar su respectiva desviación estándar, que indica en promedio cuánto están alejados los tiempos con respecto del promedio general.

Y por últimos tenemos los tiempos para los asesores:

- **Tiempo en el Sistema:** Es la suma de todos los tiempos en los que el asesor estuvo dentro del sistema en un periodo de tiempo dado.
- **Tiempo Disponible:** Es el tiempo total en el que el asesor estuvo en disposición de atender a un usuario. Se toma como la parte del tiempo que estuvo dentro del sistema sin haber estado atendiendo personas, o sin haber estado en reposo o en pausa.
- **Tiempo Ocupado:** Es el tiempo productivo del asesor para el periodo de tiempo dado. Se toma como la suma de todas las atenciones que comienzan desde que se hace el llamado de un turno hasta finalizarlo correctamente.
- **Eficiencia:** Para este valor se tiene en cuenta el tiempo disponible y el tiempo ocupado, y se calcula como el ocupado por cien dividido la suma del disponible más ocupado.
- **Tiempo en Pausa:** Es el total del tiempo en el que el asesor estuvo haciendo actividades distintas a la de atención de turnos.
- **Tiempo en Reposo:** Se define como todo el tiempo en el que el asesor no estaba atendiendo algún turno y que no había nadie en espera. De este tiempo se excluye el tiempo en que pudo haber estado en pausa.
- **Porcentaje en Reposo:** Es la porción de tiempo en reposo comparada contra el tiempo en el sistema.
- **Promedio de Atención:** Es el tiempo promedio que el asesor usa desde que llama una persona hasta que finaliza correctamente esa atención.

3.2. Autenticación

El acceso al panel de administrador se hace de la misma manera que para el panel de asesor. La única diferencia es que debe marcarse la casilla de Supervisor.

Supervisor?:

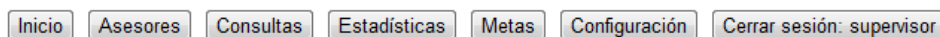
Las cuentas de usuario supervisor son diferentes a las cuentas de usuarios asesores. Es posible que existan personas que tengan que cumplir ambos roles, teniendo así una cuenta para cada uno.

3.3. Reconocimiento de la Interfaz

Los usuarios supervisores no necesitan seleccionar puesto de atención ni manejar permanentemente un panel. En todo momento, el panel de supervisor les entregará en tiempo real la información recaudada del proceso de atención que se está llevando a cabo. La filosofía del sistema TurnStat es entregar una información detallada y apuntando hacia un procesamiento estandarizado, de tal forma que el supervisor pueda utilizar dicha información según sus propias necesidades.

3.3.1. Aspecto Visual y Funcionamiento

La interfaz de supervisor cuenta con 7 pestañas dividiendo de esta manera las distintas actividades que puede realizar el usuario de este tipo.



La primera de las pestañas muestra información en tiempo real, mientras que las demás se muestra bajo demanda seleccionando el día o el rango de días deseados. Para los sistemas que hayan sido configurados en grupos de asesores o plataformas, algunas de las actividades pueden ser consultadas filtrando por plataforma.



Una de las opciones que puede configurar el supervisor es el número de taquillas habilitadas. Este valor también afecta el número de taquillas que se visualizarán en las estadísticas.

La última pestaña es un botón de cerrar sesión para permitir la salida del sistema de una manera correcta.

A continuación se describe cada una de las pestañas y cómo se procesa la información que presenta

3.3.1.1. Inicio

Este panel muestra información en tiempo real de lo que está sucediendo en el momento en la sede. Esta página cuenta con opción de filtrar por plataforma.

La primera parte se centra en los asesores que están prestando servicio en ese preciso momento, mostrando el estado actual.

Estados de las taquillas				
REPOSO	DISPONIBLES	OCUPADAS	CERRADAS	PAUSA
0	1	1	3	0

1	2	3	4	5
cajero2			cajero	
OCUPADO Asesoría	CERRADO	CERRADO	DISPONIBLE	CERRADO

En el primer recuadro se presenta el número de taquillas en reposo, disponibles, ocupadas, cerradas y en pausa.

En el segundo recuadro se puede observar el número de cada taquilla, junto con la persona que esté sentada en ese punto, más su estado actual y el último servicio que atendió si ya ha llamado por lo menos a un usuario, o simplemente el mensaje de “cerrado”.

La segunda parte muestra el estado actual de los servicios que presta la sede.

	Turnos Impresos	Turnos Atendidos	Turnos en Espera	Turnos en Atención	Turnos Abandonados	Promedio de Espera	Promedio de Atención
TOTAL	14	11	1	1	1	21m 59s	4m 27s
Información	5	5	0	0	0	32m 2s	1m 32s
Entrega	5	3	0	1	1	19m 11s	1m 47s
Asesoría	3	2	1	0	0	35m 57s	10m 58s
Reclamos	0	0	0	0	0	0s	0s
Consultas	1	1	0	0	0	46s	3m 32s

Aquí los datos se detallan por servicio activo y el total por columna.

- **Turnos Impresos:** Indica la cantidad de tiquetes/fichos que la impresora térmica ha entregado a lo largo del día.
- **Turnos Atendidos:** Indica la cantidad de usuarios que han sido llamados, atendidos y finalizados satisfactoriamente.
- **Turnos en Espera:** Indica la cantidad de usuarios que aún no han sido llamados y tiene un ficho en su poder.
- **Turnos en Atención:** Indica la cantidad de usuarios que están siendo atendidos en ese momento por un asesor.
- **Turnos Abandonados:** Indica la cantidad de tiquetes/fichos que la impresora térmica ha entregado, y que han sido descartados por los asesores.
- **Promedio de Espera:** Calcula el tiempo promedio de espera las personas que ya han sido atendidas en el día.
- **Promedio de Atención:** Indica el tiempo promedio que tardan los asesores desde que llaman a una persona hasta que finalizan esa atención.

3.3.1.2. Asesores

En esta interfaz se puede visualizar la actividad acumulada de los asesores hasta el momento en que se abrió la página. También dispone de opción de filtrado por plataforma.

Ventanillas

Guardar horarios

Ventanilla	1	2	3	4	5
Horario	Horario3 1 - Entrega 2 - Información 3 - Asesoría	Ninguno Sin restricción	Horario2 1 - Reclamos 2 - Asesoría 3 - Entrega	Ninguno Sin restricción	Ninguno Sin restricción
Asesor	cajero2			cajero	
Atendidos hoy	2	0	0	3	0
Tiempos en la última sesión	Disponibles: 40s Ocupado: 3m 20s Reposo: 1m 40s Pausa: 0s Total: 5m 40s	Disponibles: 0s Ocupado: 0s Reposo: 0s Pausa: 0s Total: 0s	Disponibles: 0s Ocupado: 0s Reposo: 0s Pausa: 0s Total: 0s	Disponibles: 5m 50s Ocupado: 5m 0s Reposo: 50s Pausa: 0s Total: 11m 40s	Disponibles: 0s Ocupado: 0s Reposo: 0s Pausa: 0s Total: 0s
Eficiencia en la última sesión	83 %	0 %	0 %	46 %	0 %

Para cada taquilla se puede observar quién está ubicado en ese lugar, cuántos ha atendido el día actual, los tiempos que ha acumulado desde la última vez que entró al sistema y la eficiencia en este periodo de tiempo.

En esta sección es donde se asignan los horarios creados en la pestaña de configuración. Para asignar un horario a una taquilla, se despliega el menú que está debajo del número del puesto en cuestión y se selecciona el horario a establecer. Luego se presiona "Guardar horarios". Se debe tener en cuenta que el estado en el que se encuentre cada menú será guardado. Un mismo horario se puede asignar a varias taquillas.

Debajo de cada menú se podrá observar la lista de servicios por prioridad que está rigiendo en ese momento para cada taquilla.

En la segunda parte se puede acceder a la información de la actividad durante todo un día, permitiendo la posibilidad de seleccionar un día en específico.

Seleccione el día

Día Mes Año

Plataforma

Actividad en plataforma el 07/09/11																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th colspan="2" style="text-align: center; padding: 2px;">cajero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 11:09:14</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 31s Ocupado: 13s Reposo: 0s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 2 Aten: 1 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Cierre: 11:09:56 Total: 42s</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 11:14:04</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 1m 6s Ocupado: 2m 16s Reposo: 0s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 2 Aten: 4 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Cierre: 11:17:24 Total: 3m 20s</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 12:22:56</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 48m 22s Ocupado: 18m 53s Reposo: 2m 11s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 2 Aten: 2 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Cierre: 13:32:20 Total: 1h 9m 24s</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 13:34:34</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 5m 50s Ocupado: 5m 0s Reposo: 50s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 2 Aten: 0 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Atendiendo Total: 4h 19m 5s</td> </tr> </tbody> </table>	cajero		Apertura: 11:09:14		Disponible: 31s Ocupado: 13s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 1 Aban: 0	Cierre: 11:09:56 Total: 42s		Apertura: 11:14:04		Disponible: 1m 6s Ocupado: 2m 16s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 4 Aban: 0	Cierre: 11:17:24 Total: 3m 20s		Apertura: 12:22:56		Disponible: 48m 22s Ocupado: 18m 53s Reposo: 2m 11s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 2 Aban: 0	Cierre: 13:32:20 Total: 1h 9m 24s		Apertura: 13:34:34		Disponible: 5m 50s Ocupado: 5m 0s Reposo: 50s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 0 Aban: 0	Atendiendo Total: 4h 19m 5s		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th colspan="2" style="text-align: center; padding: 2px;">cajero2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 11:25:14</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 34m 9s Ocupado: 21m 59s Reposo: 0s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 1 Aten: 2 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Cierre: 12:21:20 Total: 56m 6s</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 12:22:04</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 0s Ocupado: 2s Reposo: 0s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Cierre: 12:22:06 Total: 2s</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Apertura: 13:34:57</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> Disponible: 40s Ocupado: 3m 20s Reposo: 1m 40s Pausa: 0s </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Atendiendo Total: 4h 18m 42s</td> </tr> </tbody> </table>	cajero2		Apertura: 11:25:14		Disponible: 34m 9s Ocupado: 21m 59s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 2 Aban: 0	Cierre: 12:21:20 Total: 56m 6s		Apertura: 12:22:04		Disponible: 0s Ocupado: 2s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0	Cierre: 12:22:06 Total: 2s		Apertura: 13:34:57		Disponible: 40s Ocupado: 3m 20s Reposo: 1m 40s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0	Atendiendo Total: 4h 18m 42s	
cajero																																															
Apertura: 11:09:14																																															
Disponible: 31s Ocupado: 13s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 1 Aban: 0																																														
Cierre: 11:09:56 Total: 42s																																															
Apertura: 11:14:04																																															
Disponible: 1m 6s Ocupado: 2m 16s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 4 Aban: 0																																														
Cierre: 11:17:24 Total: 3m 20s																																															
Apertura: 12:22:56																																															
Disponible: 48m 22s Ocupado: 18m 53s Reposo: 2m 11s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 2 Aban: 0																																														
Cierre: 13:32:20 Total: 1h 9m 24s																																															
Apertura: 13:34:34																																															
Disponible: 5m 50s Ocupado: 5m 0s Reposo: 50s Pausa: 0s	Caja: 2 Aten: 0 Aban: 0																																														
Atendiendo Total: 4h 19m 5s																																															
cajero2																																															
Apertura: 11:25:14																																															
Disponible: 34m 9s Ocupado: 21m 59s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 2 Aban: 0																																														
Cierre: 12:21:20 Total: 56m 6s																																															
Apertura: 12:22:04																																															
Disponible: 0s Ocupado: 2s Reposo: 0s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0																																														
Cierre: 12:22:06 Total: 2s																																															
Apertura: 13:34:57																																															
Disponible: 40s Ocupado: 3m 20s Reposo: 1m 40s Pausa: 0s	Caja: 1 Aten: 0 Aban: 0																																														
Atendiendo Total: 4h 18m 42s																																															

Por defecto sale la actividad de los asesores en el día actual. Para un día distinto solo basta seleccionarlo y presionar “Consultar”. Hay que tener en cuenta que la acción “Consultar” no tiene en cuenta las actividades que estén en proceso.

Las actividades se dividen en lapsos de tiempo durante los cuales el asesor entró al sistema. Se puede conocer la hora de entrada y de salida, junto con la diferencia de esos tiempos. Y entre esos dos tiempos se obtiene lo que pasó dentro de ese lapso: tiempo disponible, tiempo ocupado, tiempo en reposo, tiempo en pausa, usuarios atendidos, usuarios abandonados y la taquilla en la que estuvo.

Al final, esta tabla tal cual aparece puede ser exportada a Excel por medio del botón “Guardar Actividad”.

3.3.1.3. Consultas

Este panel permite visualizar información diversa sobre cada turno atendido. Los informes incluidos son: abandonos, consultas de información sobre los usuarios, y las calificaciones. De acuerdo a la configuración de fábrica del sistema, en esta sección se accede a los inconvenientes.


- **Abandonos:** Al hacer clic sobre el botón “Abrir estadísticas” ubicado debajo del título, se abre una ventana nueva con el

formulario para visualizar la información relacionada con los turnos abandonados.

Desde Día 7 Mes Agosto Año 2011 Hasta Día 7 Mes Septiembre Año 2011

Hoy Últimos 7 días Últimos 30 días Total
 Ayer Semana Anterior Mes Anterior

Desarrollado por Grupo Dinamica y Desarrollo Ltda. (c) 2010
Soporte: (4)448-83-93 [Enviar correo](#)



Al seleccionar un periodo de tiempo y presionar “Consultar”, el sistema devuelve dos gráficas y una tabla con el consolidado de los abandonos. La primera gráfica muestra en forma de barras el total de abandonos por asesor en cada motivo (El cliente se marchó, Servicio equivocado, Prueba de impresión de turno, Prueba de llamado de turno y Sin motivo). Después se muestra una tabla con la misma información de manera tabulada. La segunda gráfica muestra cómo fue la distribución de esos abandonos a lo largo del periodo de tiempo seleccionado. Al final, el resultado se puede exportar a Excel mediante el botón “Guardar”.

- **Consultas:** Esta función cuenta con un formulario para buscar información específica sobre los detalles que han ingresado los asesores por medio del panel de asesor sobre los usuarios.

Consultas

Nombre Cédula Teléfono Servicio Motivo

El software permite recopilar para cada turno la fecha que sucedió, la hora de llegada del usuario, a qué hora se le llamó, cuánto esperó, su nombre, cédula, teléfono, actividad económica, monto, a qué servicio vino y cuáles son sus motivos, detalles y quién fue el asesor que lo atendió. Se pueden filtrar los resultados por nombre, cédula, teléfono, servicio o motivo. Al buscar, el sistema devuelve los turnos que coincidan con los campos usados. No es necesario poner el nombre, la cédula o el teléfono exactamente igual a como se necesita; con poner una parte de la palabra o el número podría ser suficiente.

Fecha	Llegada	Atendido	Esperó	Cliete	Cédula	Teléfono	Servicio	Motivo	Act. Económica	Monto	Detalles	Asesor
06/09/11 09:50:37	09:50:37	10:18:37	28m 0s	CarloS	1234567890	Sin telefono	Informacion	Cancelacion, Garantia	Independiente	Sin monto		cajero
06/09/11 09:38:59	09:38:59	10:00:31	21m 32s	Carlo	123	22353434	Informacion	Cancelacion	rdgrg	35463454		cajero

Si todos los campos se dejan como aparecen por defecto, la operación devolverá todos los turnos atendidos por la sede desde el comienzo de operación del sistema.

Al final, se puede exportar el resultado a Excel con el botón "Guardar".

- **Calificaciones:** Cuando el sistema de turnos ha sido instalado junto con los calificadores de servicio, las estadísticas de las calificaciones pueden ser observadas en esta parte.

Calificaciones

Ranking de Servicios
Crea un grafico en forma de radar que permite calcular el promedio de calificación de los servicios y compararlos en una grafica.

Calificaciones por Taquilla/Asesor
Traza un grafico de barras acumuladas, contabilizando el total de calificaciones recibidas.

Fecha Inicial: 31 Agosto 2011
Fecha Final: 7 Septiembre 2011

Historial de Calificaciones
Traza un historial para cada servicio, mostrando su comportamiento en el tiempo. Iniciar en la fecha:
31 Agosto 2011

Cada botón entrega el resultado en una ventana nueva.

- **Inconvenientes:** Para los sistemas que lo tengan habilitado, esta opción permite revisar los casos de inconvenientes que se han reportado, mediante un formulario para escoger rango de fechas.

Desde: Día 7 Mes Agosto Año 2011
Hasta: Día 7 Mes Septiembre Año 2011
Hoy Últimos 7 días Últimos 30 días Total
Ayer Semana Anterior Mes Anterior

Desarrollado por Grupo Dinamica y Desarrollo Ltda. (c) 2010
Soporte: (4)448-83-93 [Enviar correo](#)

» TurnStat

En el resultado de esta búsqueda arroja los inconvenientes reportados dentro del periodo de tiempo seleccionado, entregando el día, el nombre del inconveniente, la hora de inicio, la hora del fin, la duración del inconveniente, los detalles y el asesor que reportó el caso. Hay que tener en cuenta que los casos que por alguna razón se quedan abiertos se marcarán cerrados con hora de las 7 pm.

3.3.1.4. Estadísticas

El panel de estadísticas tiene la función de consolidar la información presente en la base de datos, calculando así totales, promedios, gráficas y trazas que son de mucha utilidad para analizar cómo se está realizando el proceso de atención al usuario.

Plataforma

Desde
 Día | 8 | Mes | Agosto | Año | 2011

Hasta
 Día | 8 | Mes | Septiembre | Año | 2011

Servicio | Todos | **Motivo** | Todos

Hoy
 Últimos 8 días
 Últimos 30 días
 Total
 Ayer
 Semana Anterior
 Mes Anterior

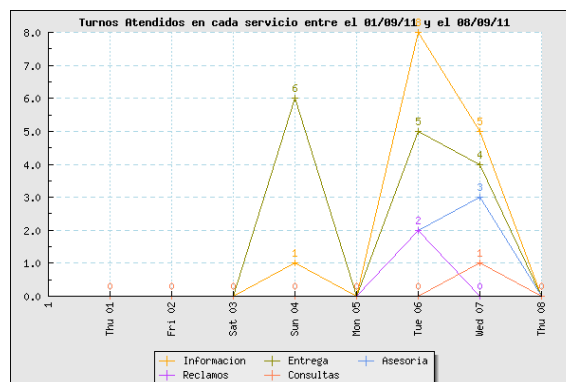
Las estadísticas se pueden filtrar por rango de fecha, servicio, motivo y plataforma. En el menú desplegable de Servicio aparecerán todos los servicios activos de la sede, y en el menú desplegable de Motivo se mostrarán todos los motivos que se hayan creado en el sistema. Cuando se selecciona uno de los 7 rangos predeterminados, el rango Desde-Hasta es ignorado.

Para todos los tipos y rangos de filtrado, el panel ofrecerá distintas gráficas (de hasta 30 días de rango), junto con las cantidades consolidadas y tabuladas.

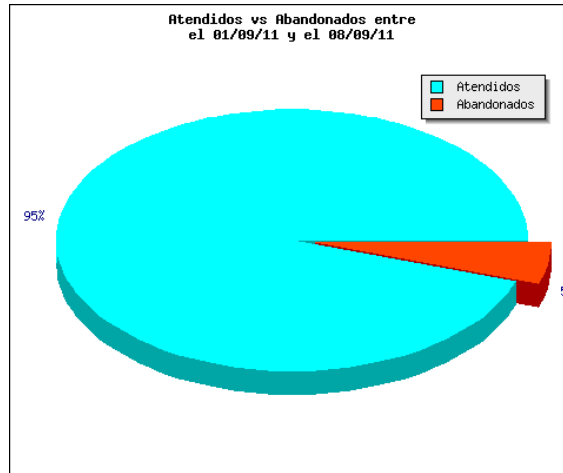
Si al realizar una consulta se deja el servicio en “Todos” y el motivo en “Todos”, los datos arrojados por el sistema se entregarán en consolidados y promedios para todos los servicios. Si se deja el motivo en “Todos” y se selecciona un servicio en específico, las tablas y las gráficas mostrarán las cifras relacionadas solo con ese servicio. Cuando se escoge un motivo, los resultados serán solo relacionados con dicho motivo, y serán tomados de todos los servicios si esta casilla estaba en “Todos”, o se sacarán del servicio que hubiese estado seleccionado.

Para la vista general y por servicio específico se tienen las siguientes gráficas (la última gráfica solo es para la vista general) siempre para el rango seleccionado:

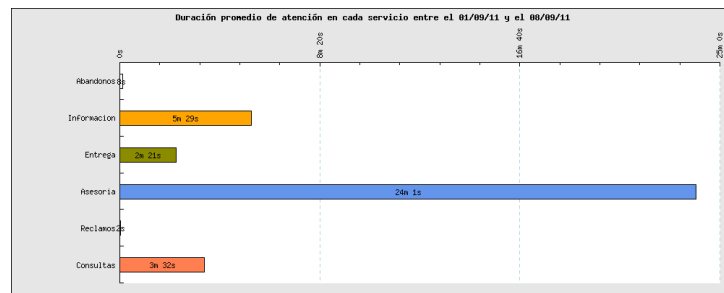
- **Turnos atendidos por servicio:** Muestra el total de turnos atendidos en cada división de tiempo para todos o para el servicio seleccionado.



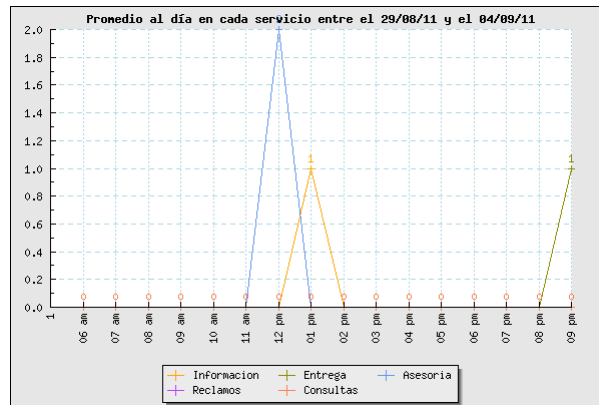
- **Atendidos vs Abandonados:** Arroja el porcentaje de turnos atendido y de abandonos con respecto al total de los turnos impresos.



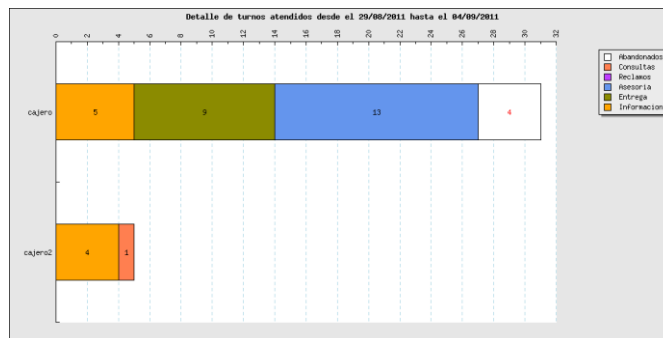
- **Duración promedio de atención por servicio:** Muestra en promedio cuánto tarda una atención por parte de los asesores en cada servicio o en el servicio seleccionado.



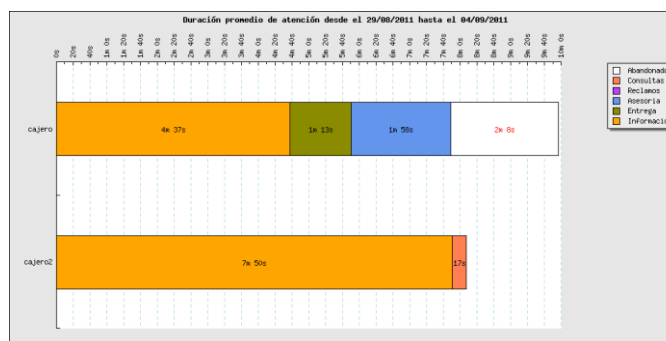
- **Promedio al día por servicio:** Para el servicio seleccionado, o para todos ellos, muestra en promedio cuántos turnos se atendieron en cada hora del día tomando todos los días del rango seleccionado. Por ejemplo, si se seleccionan tres días, la gráfica suma los turnos atendidos por ejemplo entre 6 am y 7 am de los tres días y lo divide entre tres, luego hace lo mismo en 7 am y 8 am, y sigue así hasta el final del día.



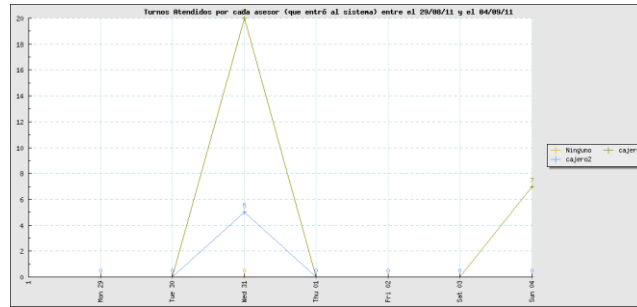
- Detalle de turnos atendidos por asesor:** Muestra cuántos turnos ha atendido cada asesor para el servicio seleccionado o para todos los servicios. También se tienen en cuenta los abandonos hechos por cada asesor.



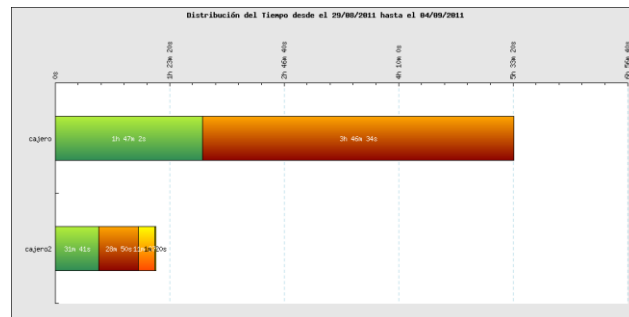
- Duración promedio de atención por asesor:** Muestra en promedio cuánto tarda cada asesor en una atención para cada servicio o para todos. También se tienen en cuenta los abandonos hechos por cada asesor.



- Turnos atendidos por cada asesor:** Detalla el comportamiento de las personas atendidas por los asesores a lo largo del periodo seleccionado, para todos los servicios o para el seleccionado.

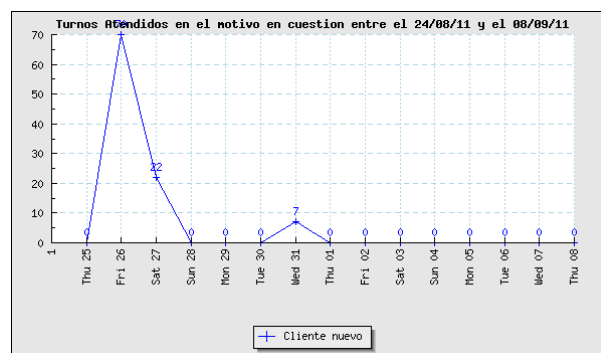


- **Distribución del tiempo de los asesores:** Esta gráfica solo se presenta cuando se escogen todos los servicios. Muestra comparativamente el tiempo en que cada asesor ha estado ocupado (color verde), disponible (color café), reposo (color naranja), y en pausa (color amarillo).



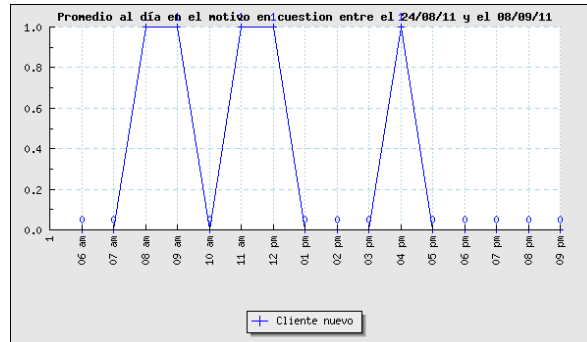
Cuando la consulta de las estadísticas se realiza con un motivo seleccionado, el panel arroja las siguientes gráficas:

- **Turnos atendidos en el motivo en cuestión:** Recopila la cantidad de turnos atendidos que fueron marcados con el motivo seleccionado, a lo largo del periodo escogido, tomando todos los servicios o el servicio escogido.

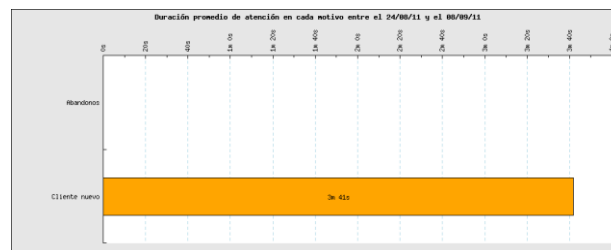


- **Promedio al día en el motivo en cuestión:** Para el motivo seleccionado, muestra en promedio cuántos turnos se atendieron en cada hora del día tomando todos los días del rango seleccionado. Por ejemplo, si se seleccionan tres días,

la gráfica suma los turnos atendidos por ejemplo entre 6 am y 7 am de los tres días y lo divide entre tres, luego hace lo mismo en 7 am y 8 am, y sigue así hasta el final del día. Esta gráfica tiene en cuenta el servicio seleccionado o todos ellos.



- **Duración promedio de atención en el motivo:** Muestra en promedio cuánto tarda una atención en el motivo seleccionado, en todos los servicios o para el servicio escogido.



Por otro lado, la vista general, la vista por servicio específico, y la vista por motivo específico ofrecen siempre dos tablas de la siguiente manera:

- **Estadísticas para los servicios:** Muestra para la selección de servicio y motivo los turnos atendidos, en espera, abandonados por asesores y por el sistema, turnos impresos, tiempo promedio y desviación estándar de llegada, espera, atención y permanencia.

Estadísticas para todos los servicios entre el 08/09/11 y el 08/09/11					
ÍTEM	CANTIDAD		ÍTEM	PROMEDIO	DESVIACIÓN
Turnos Atendidos	690		Tiempo Promedio Llegada	3m 53s	6m 59s
Turnos en Espera	8		Tiempo Promedio Espera	2m 7s	4m 40s
Turnos en Atención	8		Tiempo Promedio Atención	3m 45s	4m 2s
Turnos Abandonados	Por asesores	16	Tiempo Promedio Permanencia	5m 54s	3m 54s
	Por el sistema	0			
Turnos Impresos	722				

- **Estadísticas para todos los asesores:** Ofrece para todos los servicios, discriminando por asesor, usuarios atendidos, turnos abandonados, tiempo dentro del sistema, tiempo disponible, tiempo ocupado, eficiencia, tiempo en pausa,

tiempo en reposo, porcentaje en reposo y promedio de atención. Cuando se selecciona un servicio en específico o un motivo, la tabla muestra los usuarios atendidos, abandonados y el promedio de atención, para cada asesor.

Estadísticas totales para todos los asesores entre el 29/08/11 y el 04/09/11										
NOMBRE	USUARIOS ATENDIDOS	ABANDONOS	TIEMPO EN EL SISTEMA	TIEMPO DISPONIBLE	TIEMPO OCUPADO	EFICIENCIA	TIEMPO EN PAUSA	TIEMPO EN REPOSO	PORCENTAJE EN REPOSO	PROMEDIO DE ATENCIÓN
cajero	27	4	5h 33m 8s	3h 46m 34s	1h 47m 2s	32%	0s	0s	0%	2m 36s
cajero2	5	0	1h 14m 46s	28m 50s	31m 41s	52%	1m 20s	11m 37s	16%	4m 3s

Al final, es posible exportar el resultado a una hoja de Excel, quedando de la misma manera a la que se muestra en el panel. Esto se hace presionando el botón “Guardar” al final de la página.

3.3.1.5. Metas

Este panel maneja los tiempos objetivo de espera y de atención para los procesos de la sede, además de un indicador de ocupación de las instalaciones. Se divide en tres partes:

- **Metas por servicio:** Muestra por servicio, los tiempos actuales de espera y de atención, junto con el respectivo desfase con respecto a la meta programada.

Servicio	Tiempo de Espera			Tiempo de Atención		
	ACTUAL	META	DESFASE	ACTUAL	META	DESFASE
Información	2m 18s	5m	-53.69%	2m 36s	3m	-12.99%
Entrega	7m 36s	5m	52.15%	2m 40s	3m	-10.72%
Asesoría	8m 35s	10m	-14.09%	11m 8s	15m	-25.77%
Reclamos	0s	10m	-100%	0s	10m	-100%
Consultas	0s	10m	-100%	0s	10m	-100%
-	0s	10m	-100%	0s	10m	-100%
-	0s	10m	-100%	0s	10m	-100%
-	0s	10m	-100%	0s	10m	-100%

Guardar metas

Si el desfase es negativo, quiere decir que la meta se está logrando; si es positivo, entonces los tiempos se están pasando de la meta.

Para guardar una meta basta con escoger los tiempos que se desean para cada servicio en la espera y en la atención y presionar “Guardar metas”.

Es muy importante recordar que los tiempos asignados para las metas de atención en esta sección, afectarán las alarmas de los asesores.

- **Capacidad:** Indica qué cantidad de personas están en espera en la sede, cuánto hay de disponibilidad con respecto al número seleccionado en la capacidad instalada (por ejemplo en el número de sillas de la sala de espera), y el porcentaje de ocupación (uso con respecto a la instalada).

Capacidad			
Instalada	En uso	Disponible	Ocupación
10 ▾	3	7	30%

Para cambiar la capacidad instalada solo basta con escoger el nuevo valor y presionar “Guardar capacidad”.

- **Metas por motivo:** Muestra por motivo, el tiempo actual de atención, junto con el respectivo desfase con respecto a la meta programada.

Motivo	Tiempo de Atencion		
	ACTUAL	META	DESFASE
Cliente nuevo	0s	10m ▾	-100%
Garantia	27m 1s	28m ▾	-3.51%
Cambio de plan	0s	10m ▾	-100%
Cancelacion	22m 31s	20m ▾	12.58%

Si el desfase es negativo, quiere decir que la meta se está logrando; si es positivo, entonces los tiempos se están pasando de la meta.

Para guardar una meta basta con escoger los tiempos que se desean para cada motivo y presionar “Guardar metas de motivos”.

Es muy importante recordar que los tiempos asignados en esta sección, afectarán las alarmas de los asesores.

Las alarmas de los asesores dependen directamente de las metas en el tiempo de atención por servicio y por motivo seleccionadas en este panel. El tiempo que al final será el que dispare la alarma será el menor entre la meta del servicio que se esté atendiendo y la meta del motivo que el asesor haya seleccionado. Si el asesor no escoge motivo, solo registrará el tiempo meta por servicio.

3.3.1.6. Configuración

En esta sección, el usuario supervisor podrá administrar las cuentas de los usuarios asesores, supervisores, editar los servicios prestados, y cambiar las opciones del funcionamiento del software para hacer que se asocie mejor a los procesos de la entidad.

Panel de Configuración	
Estilo Selecciona las opciones deseadas para realizar el llamado de los turnos. Se puede activar o desactivar el sonido y escoger si el tablero parpadea o no.	<input type="button" value="Configurar"/>
Editar Asesores y Supervisores Mediante esta herramienta podrá editar los nombres completos ó abreviados, asignar nuevas contraseñas ó crear nuevos supervisores ó asesores. También puede borrarlos.	<input type="button" value="Listar"/> <input type="button" value="Registrar"/>
Editar Servicios Editar el nombre completo y extendido de las categorías que se visualizan en pantalla y en la impresora de tickets.	<input type="button" value="Editar"/>
Editar Horarios Editar los horarios de prestación de servicio.	<input type="button" value="Listar"/> <input type="button" value="Editar"/>
Excepción de Horario Agrega una regla de orden de llegada después de haber atendido a dos personas del servicio de mayor prioridad. La siguiente persona en ser llamada será la que más tiempo lleve esperando entre todos los servicios de la prioridad activa.	<input type="button" value="Editar"/>
Gestionar Calificadores Cambia las opciones de los calificadores.	<input type="button" value="Cambiar"/>
Número de Cajas Cambia la cantidad de cajas que aparecen en el resumen de tiempo real y en el panel de selección de cajas de los asesores	<input type="button" value="Cambiar"/>
Motivos de visita o Subservicios Cambia la cantidad de motivos y el nombre de cada uno de ellos	<input type="button" value="Cambiar"/>
Motivo (Subservicio) obligatorio Esta opción activada obliga a los asesores a seleccionar el motivo de la visita del cliente para poder terminar el turno en cuestión. Si se desactiva esta configuración, la selección del motivo simplemente será opcional	<input type="button" value="Cambiar"/>
Causas de Pausa Cambia los textos de las pausas que pueden hacer los asesores	<input type="button" value="Cambiar"/>
Motivo de Abandono obligatorio Esta opción activada obliga a los asesores a seleccionar el motivo del abandono, si este fue el fin de ese turno. Desactivada esta configuración, el asesor podrá abandonar con un solo clic y cada abandono se marcará como "Sin motivo".	<input type="button" value="Cambiar"/>
Botón de Agenda Oculta o habilita el botón de agenda, con el cual los asesores pueden acceder a la información que recopilan con la opción de toma de datos.	<input type="button" value="Cambiar"/>

Cada configuración cuenta con uno o dos botones al lado derecho. Si por alguna razón se entra a una opción por error, basta con hacer clic en la deseada o en la pestaña "Configuración" del encabezado de la página para salirse de ella.

- **Estilo:** Esta opción solo funciona para los sistemas que hacen el llamado de turnos a través de tableros de LED. Permite encender y apagar el sonido, y activar o desactivar el parpadeo, en el momento que se hace un llamado de un turno.
- **Editar Asesores y Supervisores:** Permite hacer la gestión de las cuentas de todos los usuarios del software. Mediante el botón Listar se puede acceder a la lista de las personas con sus respectivas cuentas con el fin de editarlas o borrarlas, mientras que con el botón Registrar se pueden crear nuevos usuarios. Normalmente el hecho de hacer algún cambio en el sistema no pregunta por una confirmación, ya que el supervisor tiene el control absoluto de todas las opciones, y simplemente si hubo un error en el cambio, puede volver a realizar el cambio para corregirlo.

Con el botón "Listar", aparece la lista dividida en supervisores y asesores.

The screenshot shows a web interface for managing users. It is divided into two main sections: 'Supervisores' and 'Asesores'. In the 'Supervisores' section, there is a radio button labeled 'supervisor'. Below it are two buttons: 'Editar supervisor seleccionado' and 'Borrar supervisor seleccionado'. In the 'Asesores' section, there are two radio buttons labeled 'cajero' and 'cajero2'. To the right of these are the labels 'Cajero' and 'Cajero2'. Below the radio buttons are two buttons: 'Editar cajero seleccionado' and 'Borrar cajero seleccionado'.

Para hacer cambios en una cuenta se selecciona el nombre de usuario y se hace clic en la acción deseada, teniendo en cuenta si es para supervisor o para asesor. Si la acción es borrar, el registro será borrado inmediatamente sin preguntar por confirmación. Si una cuenta se borra por equivocación, el supervisor puede volverla a crear inmediatamente.

Si la acción es editar, aparecerán dos campos para el nombre de usuario y contraseña, y uno tercero si el caso es de una cuenta de asesor para el nombre completo. Este formulario permite cambiar tanto el nombre de usuario y contraseña, así como el nombre completo de los asesores. Para una contraseña nueva solo basta con ingresarla en el respectivo campo y presionar "Finalizar", sin tener que alterar los demás campos, a menos que esa sea la necesidad. Al final se mostrará un mensaje advirtiéndole que los cambios fueron guardados o que hubo un error. Si alguno de los campos se digitó de manera incorrecta, se puede volver a realizar este proceso desde el comienzo para hacer las correcciones.

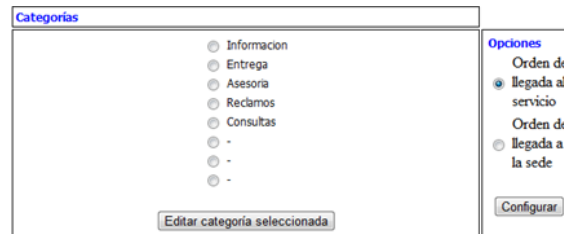
Con el botón "Registrar" se ingresa al formulario de registro de nuevas cuentas.

Importante:
- El nombre de usuario debe tener como máximo 10 caracteres, sin tildes, ni espacios.
- La clave debe tener como mínimo 6 caracteres
- Para crear cuentas de Supervisor, active la casilla correspondiente. Para cuentas de asesor no es necesario activarla.

The registration form consists of the following elements:
- 'Usuario:' followed by a text input field.
- 'Nombre Completo (solo para asesores):' followed by a text input field.
- 'Clave:' followed by a text input field.
- 'Repetir Clave:' followed by a text input field.
- 'Supervisor?' followed by a checkbox.
- At the bottom, there are two buttons: 'Atrás' and 'Registrar'.

Al llenar los campos requeridos y pulsar "Registrar" se puede crear la nueva cuenta. Para una cuenta de supervisor se deben llenar los campos de "Usuario", "Clave", "Repetir Clave" y chequear la casilla de "Supervisor?". Para una cuenta de asesor son obligatorios los campos de "Usuario", "Nombre Completo", "Clave" y "Repetir Clave", y la casilla de supervisor se debe dejar vacía. Al final, un mensaje indicará si el registro fue concretado exitosamente o si ocurrió algún error.

- **Editar Servicios:** Esta opción permite cambiar el nombre de los servicios de la sede, así como texto del servicio que sale impreso en el tickete/ficho. También permite cambiar la forma en que se generan las colas en el sistema.



Para cambiar un servicio, se selecciona el deseado y se presiona “Editar categoría seleccionada”. Aparecerá un menú con tres campos. El primero corresponde al texto del turno que se imprime, el segundo es opcional, y el tercero es el nombre completo del servicio.

Al presionar “Finalizar” se guardarán los cambios.

En las “Opciones” de la edición de servicios se puede cambiar la forma en que el sistema organiza las colas: “Orden de llegada al servicio” hace que se genere una cola por cada servicio, permitiendo que los asesores puedan escoger qué servicio atender. Mientras que “Orden de llegada a la sede” hace que exista una única cola y que los asesores no puedan escoger que servicio atender. Se debe tener en cuenta que la configuración de horarios para las taquillas tiene mayor prioridad que esta configuración.

Después de escoger el estilo de la cola, se presiona “Configurar” para guardar la opción.

- **Editar Horarios:** La función de horarios es una característica del software que permite priorizar la atención de los servicios de la sede, obligando a los asesores a que atiendan primero al servicio que se le asignó con mayor prioridad. Esta función también restringe los servicios que cada asesor puede prestar. Los horarios son asignados a las taquillas en el panel de Asesores, y el asesor ubicado en dicha taquilla será regido

por dicho horario. Un mismo horario se puede asignar a varias taquillas.

La opción de “Listar” despliega los horarios que estén inscritos en el sistema. Esto no significa que todos esos horarios estén activos. Para ver cual están funcionando, remítase al panel de Asesores.

1	Ninguno	_____	00:00:00	23:59:00	
2	Horario1	DLMWJVS	00:00:00	23:59:00	1-3-2
3	Horario2	DLMWJVS	00:00:00	23:59:00	4-3-2
4	Horario3	DLMWJVS	00:00:00	23:59:00	2-1-3
5	Horario4	_LMWJVS	00:00:00	15:59:00	5
		_LMWJVS	16:00:00	23:59:00	

Cada horario tiene su propio nombre, y presenta qué días de la semana y en qué horas entra en funcionamiento. Si en la tercera columna en vez de la inicial del día hay un guión bajo, significa que ese día y en ese horario hay libertad de escogencia de servicios. La columna de la derecha muestra el orden en que serán atendidos los servicios. Si esa celda se encuentra vacía, significa que en ese horario hay libertad de escogencia de servicio.

El botón “Editar” permite crear un horario nuevo, o borrar uno existente.

Al seleccionar un horario y hacer clic sobre “Borrar horario”, este será eliminado y automáticamente dará libertad a la taquilla o a las taquillas en las que estaba ese horario.

“Crear horario” abre una ventana nueva con el formulario para configurar un nuevo horario.

The screenshot shows a web-based form for creating a new schedule interval. It features two dropdown menus for start and end times (00:00 and 00:29), a grid for selecting days of the week (D, L, M, W, J, V, S), and a list of services (Entrega, Asesoría, Reclamos, Consultas) with navigation arrows. Below the grid are 'Agregar' and 'Quitar' buttons. A text input field is labeled 'Nombre para el nuevo horario:'. Below that is a section titled 'Intervalos' with a 'Guardar' and 'Cancelar' button.

Los horarios se componen por uno o varios intervalos de tiempo en el día, los días de la semana en que aplica, y los servicios que permite.

Para construir un intervalo se escoge la hora final en la segunda columna, se chulean los días de la semana deseados, se escogen los servicios y se pulsa “Agregar”.

Para escoger un servicio se seleccionan los deseados y se pulsa el botón “>>”. También se pueden escoger servicios del lado derecho y presionar “<<” para eliminarlos de la lista de prioridad.

Después de agregar un intervalo, este queda escrito en la parte de debajo del formulario. Al presionar el botón “Quitar” se elimina el último intervalo agregado.

Si el último intervalo va hasta las 23:59, entonces el botón “Guardar” se activará, permitiendo guardar el horario.

Recuerde que es obligatorio darle un nombre al horario para guardarlo correctamente.

Después de haberlo creado, puede cerrar la ventana e ir al panel de Asesores para asignarlo a las taquillas que desee.

- **Excepción de horario:** Incorpora una regla extra a todos horarios de las taquillas. Sirve para evitar que un asesor tenga que terminar de atender toda la cola del servicio de mayor prioridad y que esa cola esté en cero para poder atender usuarios de los servicios con menos prioridad. La regla consiste en que cuando un asesor que tiene al menos dos servicios priorizados haya atendido a dos usuarios en el de máxima prioridad, no necesariamente va a atender al que sigue en ese servicio, sino que el sistema buscará SOLO dentro de los servicios restringidos para esa taquilla a la persona que lleve más tiempo esperando. Si el usuario con más tiempo de espera es del servicio de mayor prioridad, éste será el siguiente en ser atendido, y la cláusula de espera se volverá a aplicar para llamar al próximo. Si el que lleva más tiempo esperando es de los otros servicios, esa persona será atendida y el contador de usuarios atendidos en la

máxima prioridad volverá a cero, reiniciando por completo la regla.

Regla activada? <input checked="" type="checkbox"/>	Guardar
--	---------

Rellenar la casilla activará la opción al presionar el botón "Guardar". Dejándola vacía la desactivará.

- **Gestionar Calificadores:** Administra los calificadores que hayan sido instalados en el sistema.

Calificador	Caja	Habilitado	Tiempo	Opciones
1	1	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Siempre
2	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Después
3	3	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Siempre
4	4	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Siempre

Guardar cambios

Estado del botón "No calificó"	<input checked="" type="checkbox"/>	Guardar
--------------------------------	-------------------------------------	---------

Las opciones comprendidas son: Asignar a una caja en específico, habilitar o deshabilitar, tiempo mínimo entre una calificación y otra (para cuando la columna de opciones está en "Siempre"), y opciones. Existen tres opciones: "Siempre", que permite recibir calificaciones en cualquier momento, "Durante", que obliga a que se haga una calificación para poder finalizar cada turno que esté atendiendo los asesores, y "Después", que obliga a que se haga una calificación para que los asesores puedan llamar al siguiente turno. Presionar el botón "Guardar cambios" salva el estado en que se encuentre la tabla en ese momento.

La opción "Estado del botón "No calificó"" hace que ese botón sea visible o no para los asesores. Al estar activo permite que ellos ingresen una calificación neutra cuando el usuario no quiso calificar o se marchó sin hacerlo, por ejemplo para los casos en los que los calificadores están configurados en "Durante" o en "Después".

- **Número de cajas:** Cambia el número de taquillas en las que los asesores pueden ubicarse, así como el número de taquillas que aparecen en las estadísticas.

5	Guardar
---	---------

- **Motivos de visita o Subservicios:** Crea, borra y cambia los motivos de la atención.

Cantidad de motivos: 4

Motivo 1: Cliente nuevo

Motivo 2: Garantia

Motivo 3: Cambio de plan

Motivo 4: Cancelacion

Para eliminar un motivo, simplemente deje el respectivo campo vacío. Máximo 48 letras por motivo

Guardar

Al hacer algún cambio en la “Cantidad de motivos”, se mostrará una cantidad de campos igual a la seleccionada. Los campos con contenido serán guardados en el sistema, mientras que los motivos con campos vacíos serán borrados. Con solo hacer clic en “Guardar” se grabarán los cambios.

- **Motivo (Subservicio) obligatorio:** Activa o desactiva la opción que obligaría a que los asesores marquen por lo menos un motivo de visita para poder finalizar cada turno dado.

Motivo obligatorio?

Guardar

Rellenar la casilla activará la opción al presionar el botón “Guardar”. Dejándola vacía la desactivará.

- **Causas de Pausa:** Edita los textos de las posibles pausas que pueden realizar los asesores, que aparecen en la sección de pausas del panel de asesor y en las estadísticas de los supervisores.

Causa 1: Gestion

Causa 2: Pausa activa

Causa 3: Reunion

Guardar

- **Motivo de Abandono obligatorio:** Esta opción habilita o deshabilita el menú de abandono del panel de los asesores, haciendo que sea necesario o no seleccionar el motivo para marcar un turno como abandonado.

Motivo de Abandono obligatorio?

Guardar

Rellenar la casilla activará la opción al presionar el botón “Guardar”. Dejándola vacía la desactivará.

- **Botón de Agenda:** Oculta o muestra en el panel de los asesores el botón que permite abrir el formulario de consultas

de la información de los clientes capturada en Toma de Datos, permitiendo o no que los asesores accedan a dicha información.

Botón de Agenda visible? <input checked="" type="checkbox"/>	Guardar
---	---------

Rellenar la casilla activará la opción al presionar el botón "Guardar". Dejándola vacía la desactivará.

3.4. Preguntas más frecuentes

- ¿Debo ingresar a otra dirección o por otro sitio para ver las estadísticas?

No. La página de inicio es la misma para asesores y supervisores. El hecho de seleccionar "Supervisor" al ingresar hace que automáticamente se dirccione el acceso al área de estadísticas.

- ¿Como supervisor puedo entrar al rol de asesor?

No. Es necesaria una cuenta independiente para ello.

- ¿Puedo entrar al sistema desde un computador que no sea del trabajo o que no esté dentro de la red de la sede?

Sí. Al ser un sistema web, el sistema puede ser revisado desde cualquier parte. Sin embargo, debe consultar con su área de sistemas o de telecomunicaciones para confirmar y conceder los permisos necesarios y puntuales para su caso.

- Cuando hago una consulta, la respuesta arroja el mensaje "El período es incorrecto. Por favor seleccione nuevamente".

Revise que la fecha Desde sea menor o igual a la fecha Hasta.

- Las gráficas no se muestran correctamente o muestran un mensaje de error

Esto sucede por lo general cuando los resultados son cero, lo que se da cuando en el sistema no hay actividad en el día, o cuando se quiere ver una fecha en el que no se trabajó, o una fecha en el futuro.

- ¿Cómo puedo hacer para cambiar la hora de inicio y de fin de las gráficas?

Comuníquese con un operador de plataforma, el cual le podrá ajustar la configuración.

- ¿Qué sucede si dejo vacío todos los campos del formulario de consultas y hago la búsqueda?

El resultado contendrá absolutamente todos los turnos atendidos, por lo que la tabla puede llegar a ser bastante larga.

- ¿Se puede cambiar la cantidad de botones en el dispensador de turnos?

Sí. Comuníquese con un operador de plataforma para activar o desactivar los botones deseados. Recuerde que físicamente, el dispensador de turnos viene con hasta 6 botones.

- ¿Qué sucede si se cambian la cantidad de los servicios o los motivos?

En las estadísticas solo se verán los resultados para el número activo de servicios o motivos. Si se reduce la cantidad, la información seguirá almacenada pero no podrá ser visualizada para los servicios o motivos eliminados.

- ¿Qué pasa si se cambian los nombres de los motivos, de los servicios o de los motivos de pausa?

Las estadísticas de la totalidad del sistema se visualizarán con los nuevos nombres.

3.5. Solución de problemas

- Trato de ingresar con mi usuario y mi clave y el sistema me dice "Entrada no autorizada"
 - Recuerde seleccionar la casilla de Supervisor.
 - Verifique que esté usando correctamente las mayúsculas.
- Las gráficas no están quedando guardadas correctamente en el archivo de Excel.
 - El archivo original generado por el sistema no contiene directamente las gráficas, sino un link a ellas. Para conservarlas dentro del archivo recuerde que debe copiarlas y luego pegarlas de manera especial seleccionando mapa de bits.
- Las estadísticas no están mostrando las gráficas por servicio.
 - Esto se da cuando tiene seleccionado un motivo. Deje el campo de motivos en la opción "Todos".

- No puedo ver la opción de inconvenientes
 - Esta opción solo puede ser modificada por un operador de plataforma.
Comuníquese con el proveedor para activarla.
-

4. SUPERVISOR GLOBAL

Los supervisores globales tienen la capacidad de acceder a la información de todos los sistemas distribuidos o nodos que tenga en funcionamiento la entidad, de tal forma que pueden tener información consolidada de todo el negocio, así como el nivel de detalle ve un supervisor local.

4.1. Aspectos generales

Para los supervisores globales, el sistema se comporta de una manera muy similar a como es para los supervisores locales. La principal diferencia radica en que pueden ver las estadísticas de todas las sedes, y que pueden ver además información adicional de todas las sedes. Pero además, no pueden realizar (actualmente) configuraciones en los sistemas distribuidos desde el sistema central (esto se debe hacer en cada sistema local).

En cuanto al manejo, la única diferencia con el supervisor local es que deben escoger la sede antes de hacer cualquier consulta. Todas las demás opciones de consulta se manejan igual.

Los reportes exportados a Excel desde un perfil de supervisor global tendrán en el nombre del archivo el nombre de la sede desde el cual fueron obtenidos.

Para los demás aspectos generales como nomenclaturas y definiciones, remítase al apartado de aspectos generales del supervisor local (Sección 3.1)

4.2. Autenticación

El proceso de ingreso al sistema central es bastante similar al de los anteriores roles. Se debe acceder a la dirección que se le haya dado a la aplicación por medio de un navegador web. Pero también es posible que el acceso se haga no con la dirección IP, sino por medio de un dominio. Por lo general, se ingresaría escribiendo en el navegador web una dirección de la forma *entidad.turnstat.com:xxxx/*. En la parte de la entidad iría el nombre de la compañía, y las equis son un número que se define con el área de telecomunicaciones de la entidad y que es opcional.

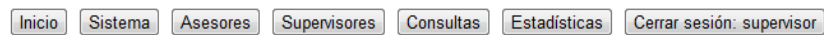
El hecho de que se use una dirección o un dominio para el ingreso se define en una reunión técnica antes de hacer la instalación, y una vez definida, la forma de ingreso será única.

4.3. Reconocimiento de la interfaz

La visualización de la información es bastante similar a la de los supervisores locales. Se debe tener muy presente si la información desplegada es un consolidado, o si es específica de una sede, y además cuál sede es.

4.3.1. Aspecto Visual y Funcionamiento

La navegación a través de las opciones que entrega el software se sigue haciendo igualmente a través de pestañas ubicadas en la parte superior de la página.



Las opciones de “Sistema” y “Supervisores” son pestañas totalmente exclusivas para el rol de supervisor global, mientras que las demás pueden llegar a mostrar la información de la misma manera que un supervisor local.

Para todas las pestañas menos “Sistema”, se puede hacer un filtrado por sede.

Seleccione la sede

Esta acción es obligatoria en unas ocasiones y en otras no. Según sea necesaria, el sistema le informará si debe seleccionar una sede para poder acceder a los datos deseados.

De igual forma, como para la información que es visible desde un sistema local, existe la opción de filtrar por plataforma, según al apartado de Aspecto Visual y Funcionamiento del supervisor local (Sección 4.3.1)

De igual forma, para abandonar el sistema se usa la opción “Cerrar sesión”.

4.3.1.1. Inicio

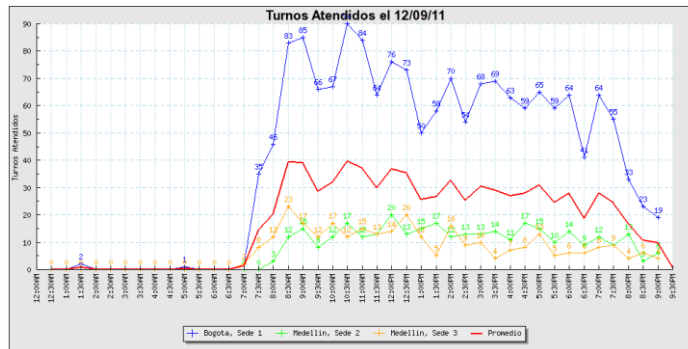
En esta pestaña se encuentra visualiza el estado actual de todos los sistemas, junto con un resumen de lo que ha sucedido durante el día. Por defecto, el sistema muestra para el día actual, una tabla con un consolidado de turnos de todas las sedes, junto con una gráfica que indica la cantidad de turnos cada hora para cada sede.

En esta pantalla, también es posible entrar al estado detallado de cada sede, simplemente seleccionando cual se desea ver. Al seleccionar “Todas”, se regresa a los consolidados.

La primera tabla es la de “CONSOLIDADO TOTAL”, y entrega los turnos impresos, atendidos, en espera y abandonados de todas las sedes durante la última hora, día, mes y desde el comienzo de operación del sistema local más antiguo.

CONSOLIDADO TOTAL				
Hora	Turnos Impresos	Turnos Atendidos	Turnos en Espera	Turnos Abandonados
Día	2569	2349	11	205
Semana	16890	16015	11	860
Mes	23240	22174	11	1051
TOTAL	246738	232573	11	14050

La gráfica muestra cuántos turnos han sido atendidos durante cada hora del día y en cada sede, junto con el promedio de todas las sedes mediante una línea roja más gruesa.



Al escoger una sede en específico usando la opción de la parte de arriba de la página, se ingresa a la información actual de dicha sede en para ese instante, tal como la vería un supervisor local. Para conocer su descripción y funcionamiento diríjase a al apartado de “Inicio” del supervisor local (Sección 3.3.1.1.).

4.3.1.2. Sistema

Este panel ofrece el estado a nivel físico del sistema. Se pueden conocer tiempos de actividad de cada nodo, así como el estado actual de la máquina como tal.

Nodo	Ciudad	Sede	Último reporte	Uptime	Estado
1	Bogota	Sede 1	2011-09-12 15:55:16	23d 19h 19m 17s	<input type="button" value="Reporte"/>
2	Medellin	Sede 2	2011-09-12 15:03:01	59d 17h 11m 26s	<input type="button" value="Reporte"/>
3	Medellin	Sede 3	2011-09-12 16:03:01	59d 17h 11m 26s	<input type="button" value="Reporte"/>

Cada sede se lista por fila. De primera mano se ve el número que del nodo (que suele corresponder con el orden en que se han ido instalando), la ciudad en donde se ubica, el nombre de la sede en la tercera columna, cuándo sucedió el último reporte, cuánto lleva encendida esa máquina y el botón correspondiente al reporte de cada máquina.

La columna de “Último reporte” muestra la fecha y la hora en que el equipo correspondiente envió la última actualización de la actividad de la sede. Sobre esa hora, la celda estará de un color específico, que cambia de acuerdo con la antigüedad de esa hora. Si la información recibida por el sistema central no supera las dos horas

de haber sido enviada, la celda será de color verde. Si no se han recibido datos por más de dos horas pero sin superar las tres, el color será naranja. Cuando no se ha hecho contacto por más de tres horas, la celda será de color rojo oscuro. Con esta demarcación, se podrá visualizar de manera inmediata cuales nodos pueden tener problemas de conectividad o pueden llevar mucho tiempo sin funcionar.

Con el botón de reporte se tiene datos del equipo con respecto a las configuraciones de red, software instalado, estado de la base de datos, y configuración de la aplicación.

```
----- NETWORKING -----
NODO: turnstat-nodo01
IP_ETH0: 190.168.47.17
IP_TAP0: 10.0.0.11
PING: 217 ms

----- SYSTEM -----
DEBIAN_VERSION: 5.0.6
LINUX_KERNEL: 2.6.26-2-686
FILESYSTEM: /dev/sda1 49%
FS_HEALTH: clean
OPENSSL_VERSION: 0.9.8g
LIGHTTPD_VERSION: lighttpd-1.4.19
PHP_VERSION: 5.2.14-0.dotdeb.0
MYSQL_VERSION: 5.1.51,

----- DATABASE -----
TOTAL_QUERIES: 567137038
QPS: 62.880
DB_SIZE: 4364.1836 KB
FRAGMENTED_TABLES:
No

----- APPLICATION -----
PRODUCT: TurnStat
TYPE: tablero
VERSION: 2.1.0
FLAVOR: base
SVN_REVISION: 68.
```

4.3.1.3. Asesores

Esta pestaña es bastante similar a la opción de “Asesores” del supervisor local. La única diferencia radica en que es obligatoria la selección de una sede para poder observar la información, y que no se pueden hacer cambios a los horarios programados en el sistema local. Igualmente se divide en actividad actual en la primera parte, y en consolidado por día en la segunda. Cada parte se puede consultar independientemente.

Con solo hacer clic sobre una sede en cada menú desplegable se cargará la información correspondiente.

Sede
Selecione la sede ▼

Plataforma
Todas las plataformas ▼

Seleccione el día
Día 12 ▼ Mes Septiembre ▼ Año 2011 ▼
Sede Seleccione la sede ▼
Plataforma Todas las plataformas ▼

Consultar

La funcionalidad e interpretación de los resultados se encuentra en el apartado “Asesores” del supervisor local (Sección 3.3.1.2.)

4.3.1.4. Supervisores

Aquí podemos conocer, de una manera análoga con los asesores, la actividad de los supervisores locales dentro del sistema local que tiene a cargo. Así como un supervisor local puede saber cómo los asesores hacen uso de la herramienta, el supervisor global puede tener los detalles del uso del sistema local que realiza el supervisor local.

Seleccione el día
Día 12 ▼ Mes Septiembre ▼ Año 2011 ▼
Sede Seleccione la sede ▼

Consultar

Siguiendo el modo de operación del panel de “Asesores”, la actividad se filtra por días. Después de seleccionar una sede, al pulsar “Consultar” obtendrá, para cada supervisor que haya usado el sistema en el día y sede seleccionados y para todas las veces que haya entrado, la hora en la que ingresó y salió del sistema junto con la diferencia de esas horas. Además, entre cada apertura y cierre, se puede conocer cuánto tiempo destinó para todas las pestañas que dispone el supervisor local.

Actividad de los Supervisores de la sede el 10/09/11	
supervisor	
Apertura: 00:52:08	
Inicio: 2m 9s	
Asesores: 0s	
Consultas: 0s	
Estadísticas: 2m 6s	
Metas: 3m 56s	
Configuraciones: 16s	
Cierre: 01:00:37	Total: 8m 29s
Apertura: 16:31:44	
Inicio: 7s	
Asesores: 0s	
Consultas: 0s	
Estadísticas: 0s	
Metas: 0s	
Configuraciones: 25m 28s	
Cierre: 16:57:19	Total: 25m 35s
Apertura: 17:03:35	
Inicio: 2s	
Asesores: 0s	
Consultas: 0s	
Estadísticas: 0s	
Metas: 0s	
Configuraciones: 1m 37s	
Cierre: 17:05:14	Total: 1m 39s

Presionando el botón “Guardar Actividad” se podrá almacenar esta tabla en un archivo de Excel.

4.3.1.5. Consultas

De la misma forma que un supervisor local puede recuperar la información relacionada con los turnos atendidos de la sede y la información que se ha generado a partir de los clientes de la entidad, el supervisor global puede acceder a esta misma información, utilizando la página de consultas de igual forma. En esta opción es obligatorio siempre escoger una sede para poder obtener resultados, y una vez se realiza esta acción, se cargan en la opción de servicios del formulario los servicios habilitados en la sede escogida. La sección de consultas y de calificaciones cuenta con el menú de las sedes justo al lado del título. Las opciones de abandonos e inconvenientes (para los sistemas que tengan habilitada esta opción), la sede se escoge al abrir la ventana nueva haciendo clic en “Abrir estadísticas”.

En el apartado de “Consultas” del supervisor local podrá encontrar la explicación de cada componente de este panel (Sección 3.3.1.3).

4.3.1.6. Estadísticas

En esta página se pueden obtener los consolidados de turnos y tiempos generados por la actividad de cada sede, así como la información específica de cada una.

Cuando se realiza una consulta sin seleccionar una sede en específico, la página entregará la tabla de “Estadísticas Generales” para las sedes habilitadas, dentro del rango de tiempo ingresado.

Estadísticas Generales para las 3 sedes habilitadas, entre el 06/09/11 y el 13/09/11									
Servicios	Turnos				Promedio de Tiempos				
	Impresos	Atendidos	En Espera	Abandonados	Espera	Espera de los abandonos	Duración de la Atención	Llegada	
1 - Bogotá, Sede 1 (último reporte: 2011-09-13 11:55:10)									
1 - Consulta	995	969	0	26	2m 4s	4m 40s	3m 28s	2m 54s	
2 - Otros tramites	612	596	0	16	2m 32s	10m 29s	5m 32s	2m 30s	
3 - Laboratorio	1012	979	0	33	2m 1s	1m 17s	3m 11s	1m 6s	
4 - Especialista	1367	1318	0	48	3m 34s	6m 18s	4m 25s	3m 15s	
5 - Información	467	438	1	28	2m 7s	42s	3m 59s	1m 56s	
6 - Cambios	716	692	0	24	4m 24s	6m 45s	3m 32s	1m 8s	
7 - Entrega	853	763	1	89	2m 37s	8m 38s	2m 22s	1m 9s	
8 - Autorizaciones	4	0	0	4	0s	4h 1m 21s	0s	36s	
TOTAL:	6026	5755	2	268	2m 46s	35m 1s	3m 46s	1m 49s	
2 - Medellín, Sede 2 (último reporte: 2011-09-12 19:03:01)									
1 - Consulta	935	919	0	16	2m 29s	2m 30s	2m 42s	2m 7s	
2 - Asignación	79	77	0	2	6m 28s	4m 49s	2m 50s	2m 9s	
3 - Información	835	813	2	18	8m 32s	6m 46s	11m 57s	2m 25s	
4 - Entrega	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
5 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
6 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
7 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
8 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
TOTAL:	1849	1809	2	36	5m 49s	4m 42s	5m 49s	2m 13s	
3 - Medellín, Sede 3 (último reporte: 2011-09-13 11:03:01)									
1 - Información	460	406	1	52	4m 33s	2m 45s	4m 0s	5m 57s	
2 - Entrega	455	434	0	21	2m 48s	57s	2m 24s	2m 50s	
3 - Asesoría	254	233	0	21	2m 52s	2m 38s	4m 11s	3m 22s	
4 - Reclamos	110	93	3	14	33m 13s	53m 11s	3m 8s	3m 31s	
5 - Consultas	230	184	0	46	5m 32s	22m 59s	2m 5s	3m 54s	
6 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
7 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
8 - -	0	0	0	0	0s	0s	0s	0s	
TOTAL:	1509	1350	4	154	9m 48s	16m 30s	3m 10s	3m 5s	

La información contenida en esta tabla muestra cada una de las sedes que tienen un sistema local instalado, junto con las cantidades de turnos y los tiempos promedio para cada servicio habilitado y la suma de todos ellos en dicha sede.

Al igual que en la pestaña “Sistema”, la celda que contiene el nombre de la sede puede ser de color verde, naranja o rojo oscuro según la hora en que se recibió la última sincronización (hace menos de dos horas, entre dos y tres horas, y más de tres horas, respectivamente).

Si se escoge un nodo para consultar sus estadísticas, en el momento de hacer clic se actualiza la página, mostrando así las plataformas, servicios y motivos de esa sede, de tal forma que se pueda hacer la consulta de la misma manera que la haría el supervisor local.

Para revisar estas estadísticas puede remitirse al apartado “Estadísticas” del supervisor local (Sección 3.3.1.4) con el fin de conocer los apartes de la información que arroja esta opción.

4.4. Preguntas más frecuentes

- ¿Por qué se ven a veces turnos o asesores en atención cuando no se ven turnos siendo atendidos?

De acuerdo a la configuración de periodicidad de los reportes (debido al ancho de banda y restricciones que se le den a la red), se pueden presentar ciertas inconsistencias pequeñas en algunos datos cuando se hacen consultas en el día. Esto sucede porque a veces no todas las tablas se sincronizan en el momento exacto, principalmente por esos ajustes de red. Al final del día, o para días anteriores, las estadísticas NO deben presentar inconsistencias.

- ¿Puedo guardar la información de las estadísticas o de las consultas de todas las sedes?

Sí. Al escoger por sede se puede exportar a Excel la información consultada. En el nombre del archivo queda el nombre de la sede.

- ¿Puedo hacer cambios desde el servidor central a los sistemas distribuidos?

No. Actualmente estos cambios deben hacerse de manera local.

- ¿Puedo entrar al sistema desde un computador que no sea del trabajo o que no esté dentro de la red de la compañía?

Sí. Esta configuración está disponible de inmediato cuando el sistema se alberga en las oficinas del proveedor. Cuando el servidor central se instala dentro de la compañía, se debe tener en cuenta que pueden ser necesario algunos permisos de red.

- ¿Si se pierde la conectividad con uno o con todos los nodos distribuidos, se pierde la información en el nodo central?

No. La información se sigue guardando en los equipos distribuidos. Una vez restablecida la comunicación, toda la información se vuelve a sincronizar.

- No puedo visualizar los consolidados para todas las sedes.

En el menú de selección de sede, escoja "Todas".

4.5. Solución de problemas

- El sistema no me está permitiendo ingresar.
 - Verifique que esté copiando bien el nombre de usuario y contraseña; si está usando letras mayúsculas y/o números.
 - Compruebe la dirección del sistema al que está intentando acceder.
- Las gráficas no se muestran correctamente o tienen un mensaje de error.
 - Cerciórese de que está consultando en un rango de fechas en las cuales hubo actividad (Por ejemplo, que no sean fechas en el futuro).
 - Verifique en la pestaña de "Sistema" si la sede a la cual intenta consultar se haya reportado durante la última hora.
- No puedo escoger los servicios o motivos de la sede.
 - Verifique que ha escogido una sede y que sea la correcta.