

SgaTv

Sistema de Gerenciamento de Atendimento via Tv

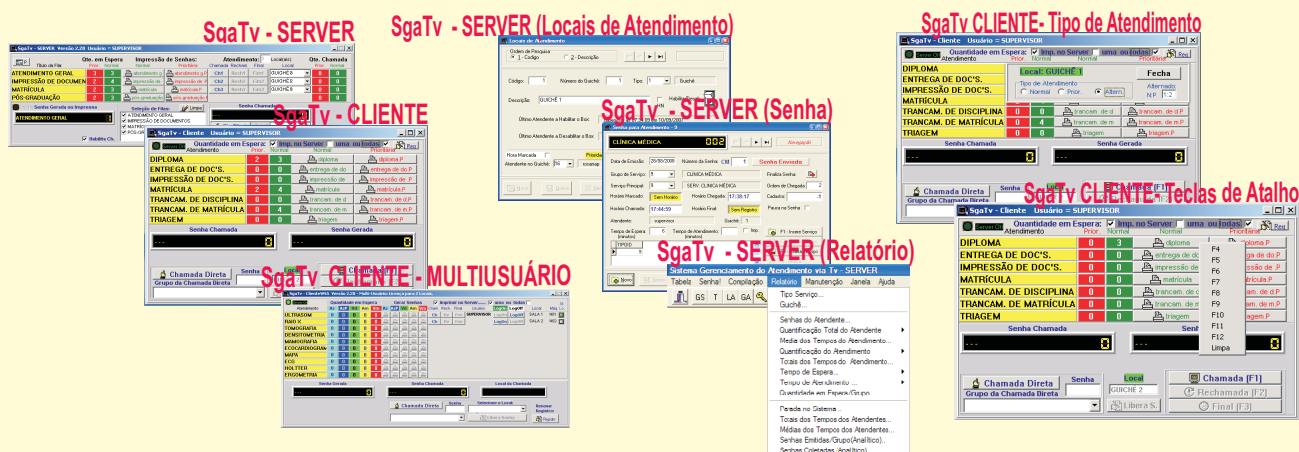
O Sistema de Gerenciamento de Atendimento via Tv foi desenvolvido para atender as necessidades de órgãos e empresas que prestam serviços de atendimento ao público e visam uma maior organização no atendimento e conforto aos seus clientes



PAINEL Tv - Filas

ATENDIMENTO	PRIOR.	NORMAL
ATENDIMENTO GERAL	3	1
Tempo Médio de Atendimento:		
IMPRESSÃO DE DOCUMI	0	0
Tempo Médio de Atendimento:		
PÓS-GRADUAÇÃO	2	4
Tempo Médio de Atendimento:		
MATRÍCULA	2	3
Tempo Médio de Atendimento:		

A chamada para atendimento é realizada através de uma Tv, com fácil identificação visual e auditiva da pessoa chamada e seu destino, além de permitir a visualização simultânea das senhas de varias filas. A grande vantagem desse sistema é que o computador gerenciador do mesmo opera em rede com os computadores dos atendentes, dos quais se têm informações dos quantitativos de pessoas em espera para cada fila, e efetuam-se as chamadas para os atendimentos numa seqüência de prioridades pré-estabelecidas de acordo com as atribuições de cada atendente. O SgaTv é uma ferramenta revolucionaria no que diz respeito ao atendimento ao publico, o programa possui diversos aplicativos quem interagem entre si de forma ordenada afim de integrar completamente as filas e senhas aos atendentes, o mesmo ainda conta com alertas sonoros para informar ao atendente que chegaram pessoas para serem atendidas. Com mais de 10 anos de utilização e ampla aceitação no mercado, o SgaTv possui uma destacada utilização em órgãos públicos e nas mais diversas empresas privadas do país.



O SgaTv é mais um sistema com a marca da Projesa Engenharia, com mais de 23 anos de experiência e competência levando soluções em Automação, Monitoramento, Acesso e Gerenciamento de Atendimento aos mais diversos segmentos públicos e privados do Brasil. Além da organização no atendimento, o sistema proporciona aos gestores informações administrativas através de seus relatorios totais, medias e graficos de todos os parametros

O Sistema SGA TV é composto por até 5 programas conectados em rede

SgaTV - SERVER

Aplicativo de controle do cadastramento e configurações gerais para atendimento.

Características Técnicas:

- Protocolo UDP via SOCKET.
- Portas de comunicação de SOCKET configuráveis.
- Comunicação com a Impressora de Senha, Botões de Solicitação de Impressão de Senha, via teclado, Mouse ou Sobre a Impressora em painel de acrílico com Legenda indicativa
- Cadastramento de Filas
- Horário do Logon.
- Sem Limite de Filas Cadastradas
- Faixa de Horários para Impressão de Senhas por Filas
- Tipos de Serviços associados aos Grupos.
- Cadastramento dos Usuários com níveis de permissões programáveis.
- Nome do usuário do Guichê.
- Cadastramento dos Horários de Funcionamento de cada Fila.
- Sistema Multifilas - com ou sem dependência entre as senhas do usuário.
- Edição das Cores dos campos do títulos das Filas.
- Permite Gerenciar simultaneamente até 140 Filas com até 5 níveis de prioridades (Normal, Idosos, Gestantes, Deficientes e outros.).
- Permite simular até 28 locais de atendimento com os botões

- Alerta Sonoro para infomar ao atendente que chegaram pessoas para serem atendidas.
- Associação dos Atendentes com as Filas, com uma prioridade de atendimento de cada Fila, por atendente.
- Permite o atendimento por Hora Marcada.
- Edição de Mensagem Dinâmica na tela do aplicativo PAINELTV.
- Inserção de programação multimídia a ser veiculada na tela do PAINELTV alternando com a tela de espera do mesmo com tempo programável.
- Informação de Status dos Guichês: Livre, Ocupado ou Desabilitado.
- Comunicação com a Impressora de Senha e Geração das Senhas.
- Relatórios do Atendimento: Totais de Senhas atendidas por Grupo, por Atendente, por dia, período ou mês. Tempos totais do atendimento contendo: Tempo de espera, Tempo de atendimento, Tempo de Pausa do atendente. Médias destes tempos por Atendente, por Grupo, por dia e por mês.
- Relatório Analítico com todos os horários relativos a todas as senhas geradas: Hora da chegada, Hora da chamada, Final do atendimento e atendente, grupo e dia.
- Relatórios gráficos com as médias dos tempos de espera por grupo medidos de 15 em 15 minutos, por médias dos tempos de atendimento, por dia, por grupo e por período, medidos de 15 em 15 minutos.

SgaTV - CLIENTE

Aplicativo de Uso nos micros dos atendentes no qual se faz a chamada das senhas para

Características Técnicas:

- Botões para Chamada, Rechamada e Finalização do atendimento.
- Contem o Nome da Fila e o Número da senha chamada.
- Chamada direta de uma senha já atendida e que necessita de retorno, informando-se o nome da Fila e o número da senha.
- Botões desabilitados quando o sistema PAINELTV estiver ocupado.
- Habilitação automática dos botões quando a tela da TV não estiver chamando.
- Comunicação com SGASERVER com protocolo UDP via

- Solicitação de geração de senha ao SgaTV - SERVER e impressão em impressora local (caso necessário).
- Prioridades de Atendimento Configuráveis.
- Capaz de visualizar em uma janela temporária o histórico de todas as senhas de cada Fila: Horário da Chegada, Horário da Chamada, Horário da Finalização, se é senha Normal ou Prioritária, O Status: Em Espera, Em Atendimento, Finalizada ou Cancelada.
- Capaz de configurar teclas de atalho para impressão de senhas.
- Led indicativo do status da conexão com o servidor.
- Identificação do atendente no ato do logon no sistema, atribuindo ao guichê as características do perfil programado do atendente (Filas a serem atendidas e prioridades).

SgaTV CLIENTE - MULTIUSUÁRIO

Aplicativo que reúne as funções do SGACIENTE, possibilitando a diversos atendentes realizarem chamadas em uma mesma máquina para setores distintos, simulando assim diversos computadores e economizando os mesmos.

SgaTV - SUPERVISÃO

Aplicativo de uso dos gestores para monitoramento do atendimento, configurações, compilações e emissão de relatórios.

Características Técnicas:

- Capaz de prestar informações aos supervisores de todas as sistema.
- Visualiza em tempo real Informações dos Guichês: Livre, Ocupado, Habilitado, tempo de atendimento e etc.
- Capaz de visualizar e fazer alterações no perfil dos atendentes e nos horários de impressão de senhas.
- Compila Senhas
- Emissão de todos os relatórios.

- Tela principal com o quantitativo de senhas em espera por fila e com os campos de senhas normais e prioritárias dos mesmos.
- Capaz de fazer alteração nos parâmetros do sistema.
- Capaz de fazer cadastros e modificar configurações do sistema.
- Comunicação com todas as bases de dados dos aplicativos SgaTV - SERVER (selecionável na abertura do sistema) tendo acesso assim aos dados referentes aos aplicativos clientes gerados no aplicativo


PAINELTV

Aplicativo de exibição da tela da Tv.

Características Técnicas:

- Tela de espera
- Tela chamada de Senha configurado outros.
- Tela de apresentação de Multimídia.
- Na tela de espera o usuário irá ver os números das últimas senhas chamadas (referente a cada fila).
- Faixa de apresentação de mensagem dinâmica, ocupando em linha horizontal aproximadamente 15% da tela.
- Texto com Cores e Letras Configuráveis.
- Na tela de chamada aparecem o nome da Fila, o número da senha e o número do local chamado.
- Chamada sonora com voz humana informando o nome da Fila, o

- O título escrito e falado do local de atendimento pode ser como: GUICHÊ, BOX, SALA, BIRÓ, BALCÃO ou
- Na Tela de Multimídia podem ser feitas apresentações de áudio e vídeo nos formatos: AVI, BMP, GIF (estático e dinâmico), EWF, MPG e JPG.
- Tempos de exposições das telas de espera e multimídia configuráveis e alternáveis.
- Horários de exposições de programação de multimídia

 (85) 3262-3424

RUA Pascoal de Castro Alves, 291
Papicu - CEP. 60.155-420
FORTALEZA - CEARÁ

PROJESA
ENGENHARIA

número da senha e o número do local chamador