

# MotionColas

SISTEMAS DE GESTIÓN DE COLAS DE ESPERA



INOVAPAR

TouchHealth

Software totalmente WEB , kioscos de autoservicio y cartelería digital para reducir los tiempos de espera, mejorar la eficiencia, incrementar mejor gestión de los ingresos.


Coleta / Exame   **Recepção**   Triagem


Painel de Monitoramento de Senhas Última atualização 01/06/2018 15:20


**Detalhes**


Selecione um usuário


**Recepção**


00  



01  



02  



03  



04  
  
RE7093 - 0h06m

05  
  
BP9028 - 0h20m

06  
  
BN4080 - 0h20m

07  


08  


09  


**Senhas**

Canceladas	1
Em fila	3
Chamando	0
Atendidas	224
Em andamento	3
<b>Total</b>	<b>231</b>

**Guichês**

Logados	5
Atendendo	3


**Fila**

BP5030 - 0h10m
RE7094 - 0h05m
RE7095 - 0h01m

Con el Sistema de Gestión de Colas de Espera y Atención, usted puede monitorear, gestionar y optimizar el área de atención de su negocio, proporcionando comodidad y satisfacción a sus pacientes.

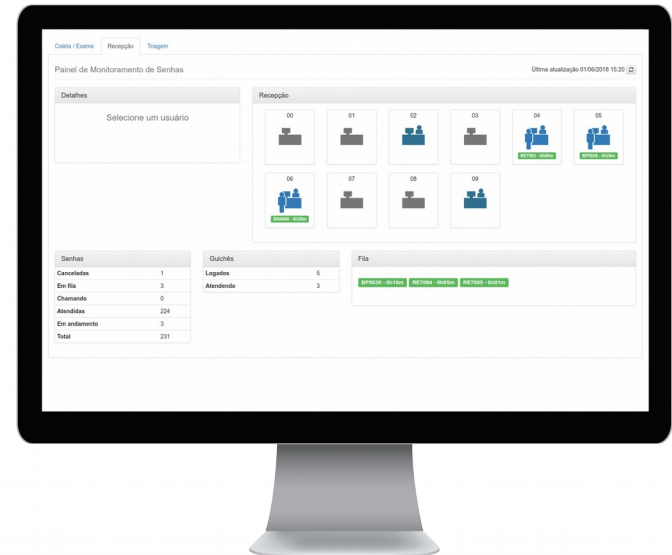
Desarrollada especialmente para el área de la salud, para atender clínicas, hospitales y laboratorios, la solución está configurada de acuerdo con las reglas de negocio de su institución.

Por tratarse de una solución 100% web, en un solo lugar, usted tiene el total control de todos sus puntos de atención, asistentes, colas y dispositivos de emisión, presentación y llamada de contraseñas.

 <span style="float: right;">Eigier Diagnósticos</span> <span style="float: right;">01/06 15:18</span>		
Senha	Últimas Senhas Chamadas	
	Senha	Guichê
<b>RE7093</b>	<b>BN4080</b>	<b>06</b>
	<b>BP5029</b>	<b>02</b>
Guichê		
<b>04</b>	<b>BP5028</b>	<b>05</b>
	<b>BN4079</b>	<b>06</b>

## Fácil acceso

- ▶ Totalmente web, no necesita estar instalado en las computadoras pues puede ser accedido desde cualquier navegador de desde cualquier computadora, Tv Smart, tablet o smartphone con acceso a internet, necesitando sólo de una instalación en el servidor y una red de internet.



## Gestión en tiempo real

- ▶ Con una interfaz visual simple e intuitiva, el sistema muestra todos los detalles de sus filas de atención en tiempo real, permitiendo su interferencia para optimizar el flujo en el momento en que sea necesario.

La administración de las contraseñas es altamente parametrizable. Las llamadas se pueden realizar por tipo de contraseña, puede cambiar el orden de las contraseñas o reenviar una contraseña a una cola nueva, y el asistente también puede elegir una contraseña específica para llamar si es necesario.

## Monitoreo estratégico

- ▶ Visualice cualquier atención en retraso o dentro del plazo
- ▶ Acompañe el tiempo promedio de espera y de atención
- ▶ Aprenda cuáles son los asistentes logrados y sus acciones en el sistema
- ▶ Acompañe cuáles son los asistentes en suspensión (pausa y motivo)
- ▶ Visualice múltiples colas de respuesta de forma integrada
- ▶ Centrar la visión de los paneles de contraseñas en un solo lugar
- ▶ Redirección de contraseñas para la atención en otra cola cuando sea necesario
- ▶ Filtre las peticiones por modalidad u otro atributo que desee
- ▶ Niveles de alerta para actuar de forma preventiva
- ▶ Envíe comunicados al equipo de atención en tiempo real

## Informes gerenciales

- ▶ Con el Sistema de Gestión de Colas de Atención, usted genera informes y extrae informaciones relevantes que auxilian en la elección de las mejores estrategias de gestión para su negocio, promoviendo la mejora continua de los servicios prestados.
- ▶ Desempeño de atención por fila o por empleado (tiempo y media de atención)
- ▶ Contraseñas emitidas, atendidas y no atendidas
- ▶ Horas pico
- ▶ Tiempo medio de espera
- ▶ Media de llamadas por hora
- ▶ Cantidad de atención por servicio
- ▶ Tiempo medio de espera por servicio
- ▶ Número de suspensiones por operador



## Integración simple

- ▶ Es posible integrarlo a cualquier dispositivo de emisión, presentación y llamada de contraseñas \*. El sistema centraliza la visualización de todos sus dispositivos en un solo lugar.
- ▶ Es compatible con las principales bases de datos.



# Requisitos de hardware e infraestructura

- ▶ El suministro del hardware en el que se instalarán las aplicaciones será responsabilidad del cliente, así como su administración;
- ▶ Las máquinas en las cuales las aplicaciones serán instaladas deberán estar en las inmediaciones del cliente, o en la misma red de los otros sistemas con los que estarán integradas (RIS, PACS, HIS, etc.). Si el cliente prefiere instalar las aplicaciones en una solución en la nube, deberá garantizar un enlace dedicado mínimo de 20MB a la red interna de la institución;
- ▶ Las aplicaciones se pueden instalar en un servidor físico o en máquinas virtuales.

- ▶ Sistema operativo Linux CentOS 6.7 64 bits
- ▶ Base de datos: PostgreSQL 9.4;
- ▶ Contacto directo con un profesional de TI de la institución que pueda gestionar la infraestructura local;
- ▶ Acceso remoto permanente al servidor de las aplicaciones, mediante liberación de puerto específica, para un IP fijo.
- ▶ Es responsabilidad del cliente el suministro de espacio adicional también de los servidores en disco externo para almacenamiento de backup de los sistemas.



## Formación y Entrenamientos

- ▶ La propuesta incluye una formación técnica que deberá seguir las siguientes reglas:
- ▶ Tiempo total de entrenamiento: 8 horas;
- ▶ El entrenamiento se administrará a los administradores, administradores y técnicos. El cliente deberá montar un equipo que recibirá el entrenamiento y será responsable de propagar el conocimiento a todos los colaboradores necesarios dentro de la institución y filiales;
- ▶ La infraestructura del entrenamiento deberá ser proporcionada por el cliente, con espacio apropiado la cantidad de personas en entrenamiento y recursos tecnológicos como TV o proyector, acceso a la red interna ya Internet;
- ▶ Si el cliente tiene interés en entrenamiento adicional,

## Clínicas y hospitales que utilizan la gestión de Colas tiene:

**40%**

*Mejora de la productividad del personal*

**20%**

*Posibilidad de Aumento del Volumen de ventas contratado*

**60%**

*Aumento de la rapidez de los turnos de los pacientes*

**70%**

*Reducción en el tiempo total de atención al usuario*

- ▶ La gestión de las colas es la clave del éxito en multitud de organizaciones, la espera para los clientes o bien en la producción de piezas son vitales para el buen funcionamiento del proceso y obviamente cubrir los picos de demanda. Muchas veces estos periodos de espera están asociados a una mala satisfacción ya sea de cliente interno o externo, lo que supone pérdidas intangibles y una mala reputación con la consecuente pérdida de clientes en el caso de cliente final.
- ▶ Con la idea de cubrir estos picos de demanda surge la gestión de colas para minimizar este tiempo de espera tan indeseado. Estamos hablando de **Teorías de colas** que ayudan a controlar para el caso de un call center la entrada de llamadas, en una tienda la cola de cliente... en definitiva es una línea de espera donde tratamos de equilibrar costes, impactos y recursos identificando cual es el nivel óptimo de capacidad del sistema.

- ▶ Esta idea fue introducida en 1909 por *Agner Krarup* analizando el volumen de tráfico de llamadas en el servicio de telefonía de Copenhague para alcanzar los niveles de demanda calculando un dimensionamiento de líneas.
- ▶ Entonces la **Teoría de colas** analiza matemáticamente como se comportan las líneas de espera, por lo que un sistema hipotético sería: un cliente va a la tienda donde es recibido por un empleado, este empleado tiene una capacidad de servicio, en el momento en el que el empleado no está disponible el cliente pasa a formar parte de la cola de espera.