

## CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA

INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL DOS TEMPOS DE ESPERA

GESTÃO DE UTILIZADORES/OPERADORES

VISUALIZAÇÃO DO ESTADO DAS SENHAS ONLINE

ALERTAS NO INTERFACE WEB E POR EMAIL

INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY

## VANTAGENS DO SISTEMA

GESTÃO 100% WEB

SOLUÇÃO MULTIPLATAFORMA

INSTALAÇÃO SIMPLES COM BAIXO CUSTO DE MANUTENÇÃO

OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS E DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO

REDUÇÃO DO TEMPO DE ESPERA E ZONAS DE ATENDIMENTO

MAIS QUALIDADE DE SERVIÇO E MAIOR SATISFAÇÃO DO CLIENTE



gef<sup>®</sup>

O GEF É UM SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE PERMITE ÀS INSTITUIÇÕES PRESTAR UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO SIMPLES, INTUITIVO E EFICAZ. TRATA-SE DE UMA SOLUÇÃO QUE PROPORCIONA UMA EXPERIÊNCIA MAIS AGRADÁVEL PARA O UTENTE, UM SERVIÇO MAIS ORGANIZADO PARA O OPERADOR E UM CONJUNTO DE MÉTRICAS E DE CONTROLO PARA O GESTOR DO SISTEMA.

PARA ALÉM DE REDUZIR AS FILAS DE ESPERA, O GEF PROPORCIONA A CHAMADA DE UTENTES COM INFORMAÇÕES MULTIMÉDIA, FUNCIONANDO COMO UM EXCELENTE CANAL DE COMUNICAÇÃO.



Micro I/O - Serviços de Electrónica, Lda | [www.microio.pt](http://www.microio.pt) | [microio@microio.pt](mailto:microio@microio.pt)



# 1.

O CLIENTE SELECIONA O SERVIÇO DESEJADO NO DISPENSADOR DE SENHAS.

# 2.

A SENHA PODE CONTER INFORMAÇÕES DIVERSAS, TAIS COMO A PREVISÃO DE ATENDIMENTO, O TEMPO MÉDIO DE ESPERA, O TEMPO DE ESPERA DA ÚLTIMA SENHA E PODERÁ DISPONIBILIZAR INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL/PROMOCIONAL.

# 3.

QUANDO UM NOVO CLIENTE É CHAMADO, É REPRODUZIDO UM SINAL VISUAL OU SONORO.

# 4.

APÓS TÉRMINO DO ATENDIMENTO O OPERADOR FICA DISPONÍVEL PARA NOVA CHAMADA NO SEU POSTO.



## GESTOR



- ⊙ Configuração de operadores, serviços e postos de atendimento;
- ⊙ Possibilidade de definir múltiplos gestores;
- ⊙ Emissão de relatórios, gráficos e dados estatísticos;
- ⊙ Criação de alertas e agendamentos;
- ⊙ Consulta do histórico dos alertas emitidos e das senhas.

## DISPENSADOR DE SENHAS



- ⊙ Duas versões disponíveis (botões e touch);
- ⊙ Definição do número máximo de senhas por serviço;
- ⊙ Permite a colocação de mensagem em rodapé rolante;
- ⊙ Disponibiliza previsões de atendimento;
- ⊙ Fecho automático de serviço com base na informação da estatística de atendimento do dia.

## CHAMADA DOS UTENTES MULTIMÉDIA



- ⊙ Informação no Painel;
  - número de posto, número de ordem da senha e nome do serviços;
  - definição da ordem da lista de senhas;
  - apresentação (lista/multimédia);
  - possibilidade de ter apenas o conteúdo do atendimento (posto, serviço, senha);
  - permite texto informativo e vídeos, HTML, flash, TV, imagens interativas e DVD;
- ⊙ Possibilidade de chamada por voz.

## OPERADOR



- ⊙ Permite iniciar e finalizar o atendimento;
- ⊙ Transferência de clientes/utentes para outros serviços;
- ⊙ Consulta de listas de clientes/utentes em espera;
- ⊙ Consulta de estatísticas inerentes ao atendimento;
- ⊙ Sinalização de novo cliente na fila quando esta estiver vazia;
- ⊙ Gestão de atendimento prioritário.