



# **GESTÃO DE FILAS PRESENCIAIS EM NUVEM (Cloud)**

✓ **Gestão**

✓ **Avaliação do Atendimento**

✓ **Agendamento Remoto**

✓ **TV Corporativa**



Sistema de Gerenciamento de Filas



# Gestão de Filas Presenciais como Serviço

## XaaS Everything as a Service

Desde o início da década de 90, a SPECTO vem desenvolvendo e fornecendo Soluções Tecnológicas de Hardware, Software e Serviços que objetivam atender necessidades, melhorar produtividade, qualidade de vida e segurança das pessoas que trabalham e são atendidas nas organizações corporativas. Fazemos isto através da nossa missão: *Inovar com Tecnologias que melhorem os Ambientes Corporativos para as Pessoas e Empresas.*

São mais de 30 anos de experiências refletidas em qualidade, profissionalismo e ética.



Nossas soluções são baseadas no modelo XaaS

**FÁCIL DE INSTALAR, USAR,**

**MANTER E PAGAR: XaaS**

Entenda o que é XaaS:

XaaS, ou Everything as a Service, é um novo conceito que surgiu graças à transformação digital e a IoT (Internet of Things), que permite que as empresas executem seus serviços com o auxílio da computação em nuvem e dispositivos inteligentes nos seus sites. Esse modelo permite que as empresas tenham mais agilidade, segurança e economia para realizar seus processos, reduzindo o custo imobilizado, de manutenção e gerenciamento de espaços físicos.



# Sistema de Gestão de Filas de Espera Presencial

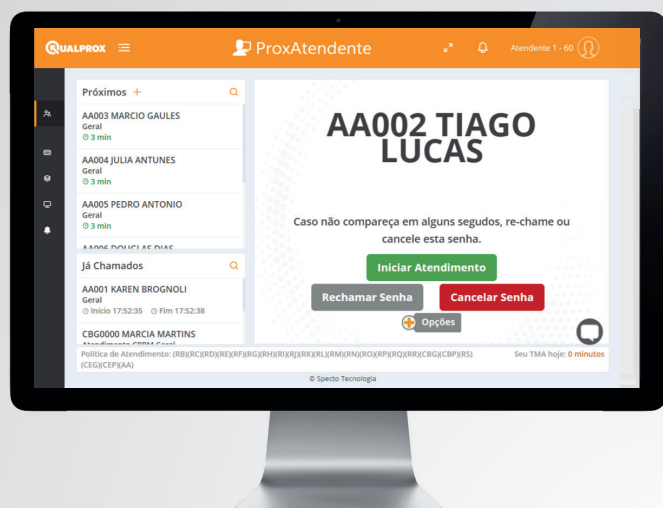
## Níveis de Solução

Cada organização, com atendimento presencial, tem necessidades específicas de gerenciamento de filas. Com mais de 30 anos de trabalho na área a SPECTO identifica a existência no mercado de 5 (Cinco) níveis de soluções que pretendem resolver tais necessidades.

A solução Qualprox trabalha nos níveis 3 a 5.

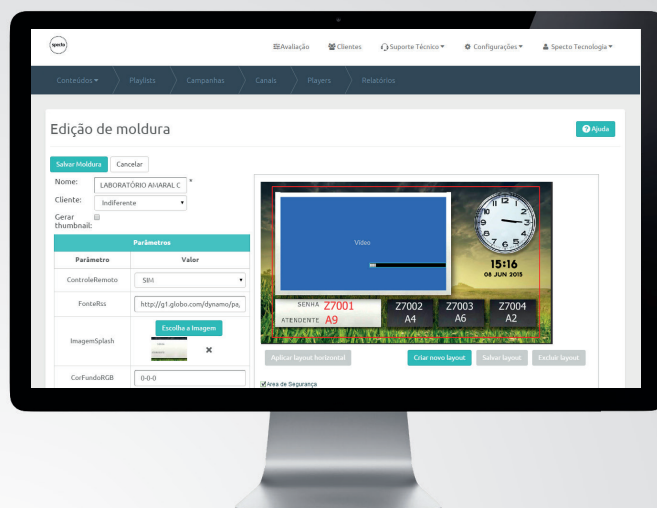


## Software



### Atendente

Software de Interface entre o atendente e o sistema para chamada do próximo da vez.



### Gestão de Conteúdo

Ferramenta de gestão de conteúdos a serem veiculados em TV's, tais como vídeos, imagens, TV aberta, RSS, senha da vez e guichê de atendimento.

### Relatórios Pré-Definidos

Gerar relatórios de atendimento a partir de mais de 40 modelos pré-definidos.

### Controle

Software de controle das filas (senhas emitidas, chamadas), dos módulos atendentes e dos equipamentos periféricos (painéis de chamada, emissores de senha, opiniômetros, etc).



### Relatórios Customizáveis

Gerar relatórios de atendimento a partir de qual quer evento registrado na base de dados de forma flexível.



### DashBoard

Ferramenta de Software, gerencial, que reúne informações (Dashboard) do atendimento em uma única tela com diversos gráficos que evoluem em tempo real.







## Qualprox em dispositivos móveis

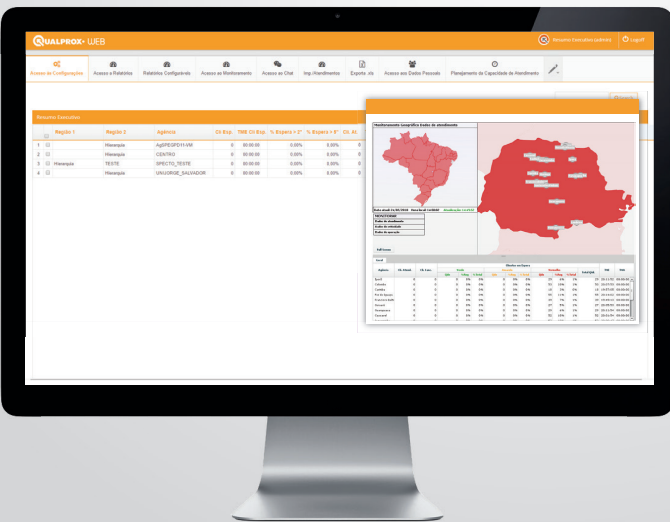
Software acessado via Web Browser em dispositivos móveis (Celulares, tablets). Possui 3 módulos: Agendamento do atendimento; Retirada de senha em tempo real; Pesquisa de opinião, vinculada a um atendimento presencial ou agendado.

## Alerta de Chamada

Ferramenta que permite ao usuário cadastrar seu número de celular, ausentar-se do local de atendimento e ser alertado via SMS quando estiver na iminência de ser chamado.

## Opiniômetro

permite ao gestor selecionar localidades para realizar pesquisas de satisfação do atendimento



## Monitoramento Remoto e local

Permite monitorar remotamente, uma ou várias unidades de atendimento nos mais variados parâmetros.

## Agendamento do Atendimento

Ferramenta para agendamento do atendimento via portal na internet, totem emissor de senhas multimídia ou dispositivos móveis (celulares e tablets).

## Configuração

Permite configurar todos os parâmetros do atendimento de cada unidade de forma individual ou coletiva.

## Chamada de Senha/Nome



## TV / Senha



## TV / Nome

## Hardware

### Emissores de Senha

**DES CONTACT:** Dispositivo emissor de senhas com 5 botões MTOUCH de balcão com impressora térmica, corte automático do papel.

**TEF TOUCH SLIM:** Terminal de Entrada na Fila por NOME, touchscreen, tela de 15" que permite a configuração de múltiplos botões e interatividade do usuário com o sistema por meio de telas dinâmicas (sem módulo de impressão);

**TES TOUCH SLIM:** Versão "Slim" do emissor com tecnologia touchscreen, tela de 15", permite a conguração de múltiplos botões e interatividade do usuário com o sistema por meio de navegação em telas até a emissão do ticket (senha).

**TES CONTACT SLIM:** Tela com 8 botões em acrílico e tecnologia touch. É formado, também, por impressora e por um sistema de comunicação via ethernet ou transceptor RF.



TEF Touch Slim



TES Touch Slim



TES Contact Slim

### Painéis de Chamada

**PAINEL CONTACT:** Desenvolvido em estrutura frontal acrílica transparente com fundo em preto e display 05 dígitos na cor branca.

**PAINEL TV:** Mostra próxima senha e atendente. Esse painel exibe informativos em formato texto e RSS (texto, imagem e vídeo).

**PAINEL TV Corporativa:** Nesta opção de painel, uma TV exibe o número do guichê e da senha chamada, o histórico de senhas chamadas, e um espaço para informativos em vídeo.

**BOX TV :** Dispositivo para veicular vídeos, imagens, RSS, Senha e Atendente na tela da TV.



Painel Contact



DES Contact



Box TV



Painel TV Corporativa

### Opiniômetros

São conectados ao terminal de atendimento, via USB, integrado ao sistema Qualprox CORPORATE.

**OPINE CONTACT:** Os conceitos deste Opine são: ótimo, bom, regular ou ruim. Permite avaliar várias situações (várias perguntas).

**OPINE CONTACT S:** Os conceitos deste Opine são: ótimo, bom, regular, ruim e não opinar. Mono avaliação.



Opine Contact



Opine Contact S





Módulo	Descrição e Principais Características	Módulos de Softwares	
		Padrão	Opcional
Atendente	Software de Interface entre o atendente e o sistema para chamada do próximo da vez.	✓	
Controle	Software de controle das filas (senhas emitidas, chamadas), dos módulos atendentes e dos equipamentos periféricos (painéis de chamada, emissores de senha, opiniômetros, TV Plana, etc.).	✓	
Configuração	Permite configurar todos os parâmetros do atendimento de cada unidade de forma individual ou coletiva. Criar hierarquia de unidades, entre outras atividades.	✓	
Monitoramento Remoto	Permite monitorar remotamente, uma ou várias unidades de atendimento nos mais variados parâmetros de atendimento: Senhas, Filas, Terminais, Agendamento, geograficamente, por Imagem, etc.	✓	
Monitoramento Local	Permite, através do módulo Atendente, monitorar os atendentes e filas do local.	✓	
Relatórios Pré-Definidos	Gerar relatórios de atendimento a partir de qualquer evento registrado na base de dados de forma flexível.	✓	
Relatórios Customizáveis	Gerar relatórios de atendimento a partir de qualquer evento registrado na base de dados de forma flexível.	✓	
Gestor de Conteúdo	Ferramenta de gestão de conteúdo a serem veiculados em Tevês, tais como vídeos, imagens, TV aberta, RSS, etc.		✓
Portal Atendimento	Ferramenta de software que permite a configuração de grades de agendamento do atendimento, configuração dos requisitos para emissão de senha remota e pesquisa de satisfação NPS/CSS para cada unidade de atendimento da rede.		✓
Senha por Nome	Software que permite configurar cada unidade de forma individual ou coletiva para chamada da vez por NOME ao invés de SENHA numérica. Permite a chamada exclusiva por NOME ou NOME e SENHA.		✓
Opine	Módulo de medição da satisfação, que permite ao gestor selecionar localidades e questões para realizar pesquisas de satisfação do atendimento.		✓
Touch Screen	Software de configuração remota, de layout de Equipamento Emissor Senhas com tela "Touch Screen" que permite configuração dinâmica de "workflow" e navegação hierárquica de serviços até a emissão da senha.		✓
Alerta de Chamada	Software que permite gerar informações ao usuário cadastrado (número de celular) e enviar via SMS/e-mail.		✓
Cadastro	Software de entrada de dados (cadastro) e registro de clientes.		✓
DashBoard	Ferramenta de Software, gerencial, que reúne informações (Dashboard) do atendimento em uma única tela com diversos gráficos que evoluem em tempo real.		✓
Diagnóstico	Ferramenta de Software de diagnóstico estado de funcionamento de dispositivos: BoxTV: conectada, desconectada, vocalizador on/off e painel de senhas on/off. Emissor de Senhas: on/off, pouco papel, sem papel, impressora ok, impressora inoperante.		✓



## Case de Sucesso



# MAIOR CASE DE SISTEMA EM NUVEM E XaaS (EVERYTHING AS A SERVICE) DO MERCADO BRASILEIRO

### CASOS DE SUCESSO

