

# Soluciones de T Soluciones de T Globales

a la medida de Su Negocio

Proyecto:

Sistema de turnos y colas de servicio

Manual Funcional

Fecha:

11-10-2022

Esta información es propiedad de REDSIS S.A.S., fue preparada sola y especialmente para el CLIENTE.

Su distribución o reproducción está prohibida. Esta información o parte de ella no puede ser reproducida de cualquier forma sin la autorización de REDSIS S.A.S.

Esta oferta reemplaza a todos los anteriores referentes a la misma solución.

Vigente desde: 2022-10-11 Versión 1.0



# Hoja de control de modificaciones

Versión documento	Descripción/Motivo versión	Fecha
1.0	Manual funcional sistema de turnos	11/10/2022



### Tabla de contenido

HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	3
OBJETIVO	5
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS DE LA APLICACIÓN	5
Inicio de Sesión al Sistema de Turnos	5
MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS	8
Módulo Panel de Control	15
MÓDULO DE GESTIÓN DE VENTANILLAS	16
Módulo Solicitud de Turnos	17
Módulo Pantalla de Visualización de Turnos	18
Módulo de Indicadores del Sistema de Turnos	19
ANEXOS	20
ANEXO 1	20
Historia de usuario: Paciente-atención	20
ANEXO 2	20
Historia de usuario: Agentes	20
ANEXO 2	21
Historia de usuario: Gestión	21
ANEXO 3	21
Historia de usuario: Operarios de servicio	21





# Objetivo

Establecer el paso a paso para el uso del sistema de turnos, promoviendo el entendimiento y las buenas prácticas para su implementación.

## Introducción

Este manual se dirige al encargado de la administración del sistema de turnos, por lo que se familiarizará conforme analice y practique los pasos dados en este documento. Para llevar a cabo este aprendizaje contará con credenciales para su ingreso, las cuales poseen los permisos adecuados para su uso.

El sistema integral de turnos y colas de servicio es un sistema para la solicitud, asignación, gestión y seguimiento de turnos de atención presencial dirigido al público a gran escala. Brinda opciones convenientes al público y flexibilidad y control a los administradores.

# Objetivos de la aplicación

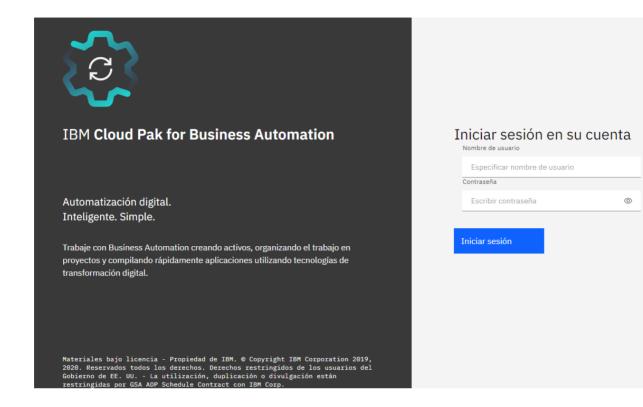
Permitir la gestión y asignación de turnos, brindando diferentes enfoques de acuerdo con los roles que ya han sido planteados.

Facilitar la administración de procesos y tareas por medio del software.

### Inicio de Sesión al Sistema de Turnos

1. Ingresar al Workplace: Cada empresa tendrá una URL de acceso a la página Web del sistema de turnos, se recomienda ingresar por el navegador Google Chrome.



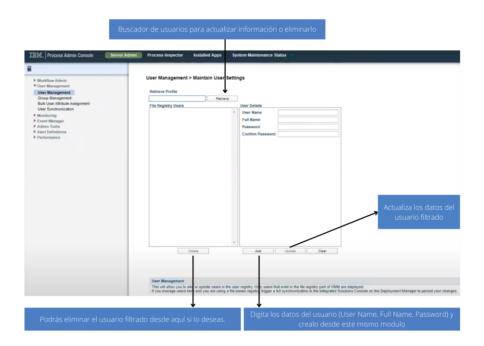


2. Ingresar con usuario y contraseña previamente creado: La herramienta tiene la capacidad de conectarse haciendo uso de su LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) o autenticándose con los usuarios locales creados desde el Workflow Process Service.

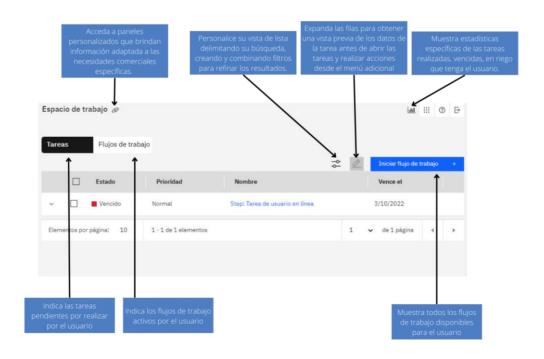
Desde el Process Admin podrás administrar y gestionar todos los usuarios que harán uso de todos los procesos desarrollados para el Sistema de Turnos sobre IBM Workflow Process Service.

A continuación, se muestra el módulo de administración de usuario y las distintas opciones que nos permite realizar sobre el mismo:



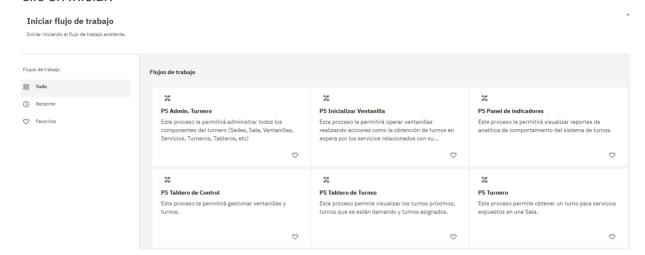


3. Ejecutar procesos del sistema de turnos: Una vez iniciado sesión con un usuario con privilegios, tendrá acceso a los distintos procesos del Sistema de Turnos, a continuación, se ilustrará la pantalla principal del Workplace de la herramienta:





4. Ejecutar flujo de trabajo: El Sistema de Turnos tiene seis distintos flujos de trabajo que podrá ejecutar a demanda según los roles y permisos que tenga el usuario. Para iniciar un flujo de trabajo solo tendrá que dar clic sobre alguno de ellos y luego dar clic en Iniciar:



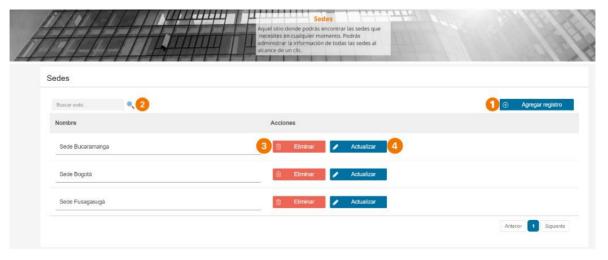
# Módulo de administración del sistema de turnos

El sistema de turnos cuenta con varios enfoques, por lo que fue propicio generar un módulo dedicado a la administración del sistema. En este módulo podrá administrar y manipular la información de las diferentes entidades que existen dentro de su organización, por lo que, para ingresar a ellas únicamente necesitará dar un clic en el menú administrativo que se generó para facilitar el uso del módulo.





- 1. Inicio: En esta sección únicamente encontrarás banners referentes al sistema, los cuales se encargan de brindar información o descripciones breves del mismo.
- 2. Sedes: Es aquel lugar donde se encontrarán las demás entidades, pues es el eje principal por las diferentes ubicaciones que tenga su organización. En esta sección podrá administrar toda la información relevante de todas las sedes con las que cuente, a continuación, se dará una breve representación de las actividades que puede realizar en ella:



2.1. Agregar registro: Le permitirá agregar una nueva sede únicamente digitando el nombre adecuado.





2.2. Buscar: Para facilitar el hallazgo de una sede, puede digitar el nombre de la sede en el buscador y hacer clic en el ícono de buscar, para que de esta forma el sistema retorne su búsqueda de manera sencilla y clara.



2.3. Eliminar: Cuando no requiera de una sede, puede eliminarla dando clic en el botón, de esta forma aparecerá una notificación de confirmación con el nombre de la sede, en caso de estar seguro continúe con el proceso, de lo contrario, seleccione el botón de regresar.

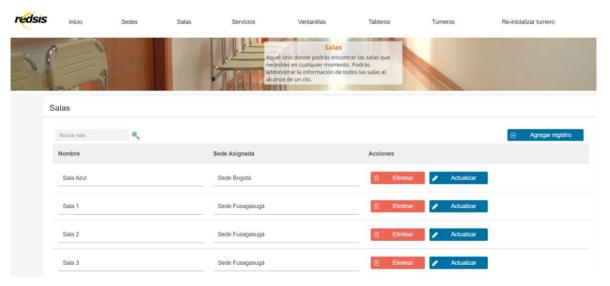


2.4. Actualizar: En esta sección podrá actualizar el nombre de su sede, como también agregar salas o eliminarlas, dado que el panel destinado a esta función le permite realizar dichas acciones de forma intuitiva.



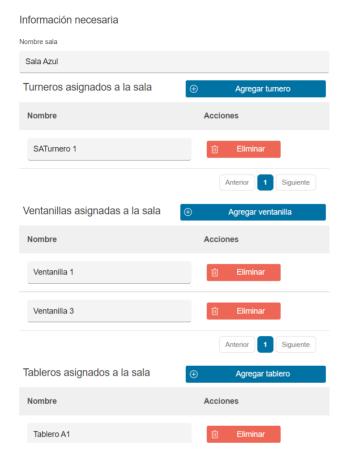


3. Salas: Son aquellos sitios ubicados en diferentes zonas de una sede, se categorizan de acuerdo con los servicios que se brinden por sede. Para esta sección encontrará opciones similares a las de la sección anterior, por lo que se hará énfasis en las que son distintas:



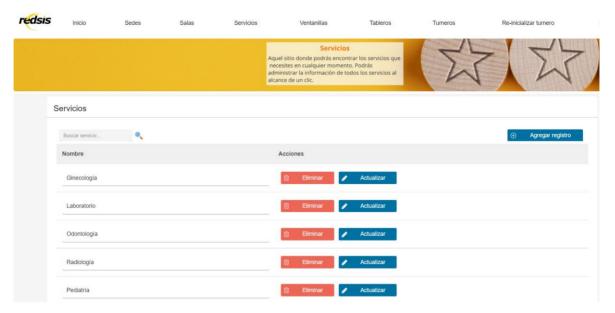
3.1. Opciones en sala: Cada sala podrá contar con varios tableros, turneros y ventanillas, por lo que, en esta sección, además de brindar una administración de información básica, podrá eliminar o agregar en ella entidades que fueron mencionadas anteriormente.



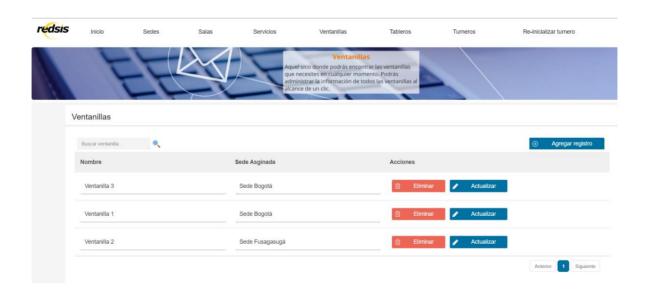


4. Servicios: Hacen referencia a las diferentes utilidades que pueden brindarse dentro de una entidad. Estos servicios pueden ser asignados en una ventanilla, sin embargo, su sección cuenta con la administración básica de datos, tales como: Crear, buscar, eliminar o actualizar un servicio.





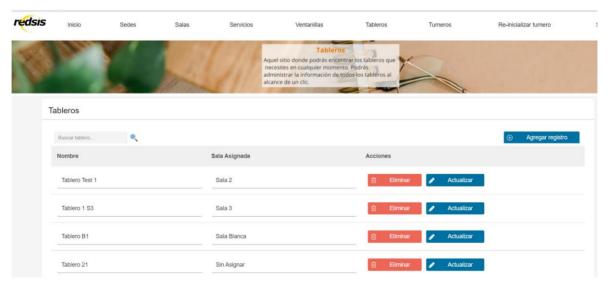
5. **Ventanillas:** Su funcionalidad se centra en servir como medio de apoyo para el operario del servicio, pues por medio de ella podrá manejar los procesos de su labor como es requerido. Además de su administración general, podrá asignar o eliminar un servicio, pues, dependiendo de donde esté ubicada, esta se encargará de regirse por un único servicio a brindar.





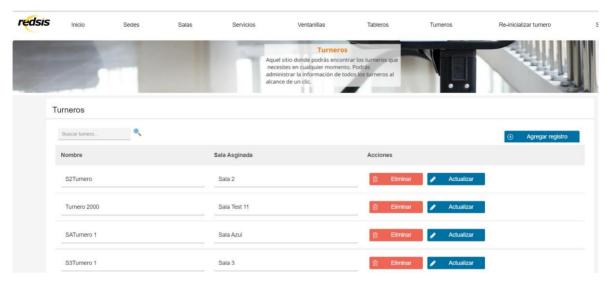


6. Tableros: Son los encargados de suministrar la información de los turnos por categorías, esto normalmente se visualiza por medio de monitores. Para su administración únicamente se realiza de forma general, pues la encargada de su asignación es la sala pertinente.

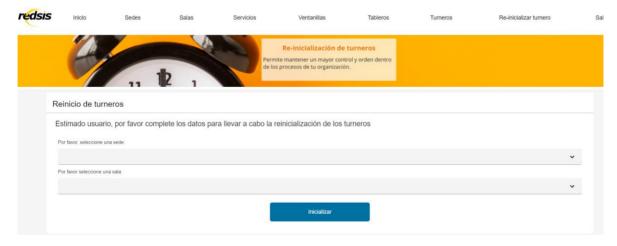


7. **Turneros**: Se dirigen a brindar la funcionalidad para la solicitud de un turno por parte de un usuario final, estos pueden manejarse por medio de un quiosco o una aplicación web. Al igual que algunas entidades, su manipulación de información es básica, por lo que hacer uso de esta sección es intuitivo.





8. Re-inicializar turnero: A diferencia de las demás secciones, el re-inicializar un turnero busca brindar la opción al administrador de reiniciar los datos al iniciar la jornada, de tal forma que los turnos vuelvan a encontrarse en ceros, al igual que el tiempo promedio de espera y demás elementos necesarios para procesos posteriores. Para llevar a cabo esta acción, es necesario que seleccione primero una sede y luego una sala, para que esta información sea filtrada y la actividad sea ejecutada correctamente.



### Módulo Panel de Control

La finalidad de este módulo se centra en permitirle a los operarios de servicio realizar acciones rápidas, tales como la administración de las ventanillas y los turnos, pues es pensado para las



externalidades que puedan presentarse a lo largo de los procesos. A continuación, se ilustran las dos funcionalidades con las que cuenta inicialmente el sistema:



### Módulo de Gestión de Ventanillas

Este módulo está dirigido al operario que se encargue de brindar la prestación del servicio en la organización, por lo que contará con varias opciones dentro de su ventanilla, siendo estas intuitivas y se caracterizan por contar con un alto nivel de usabilidad. A continuación, se evidencian las opciones con las que cuenta este módulo:





### Módulo Solicitud de Turnos

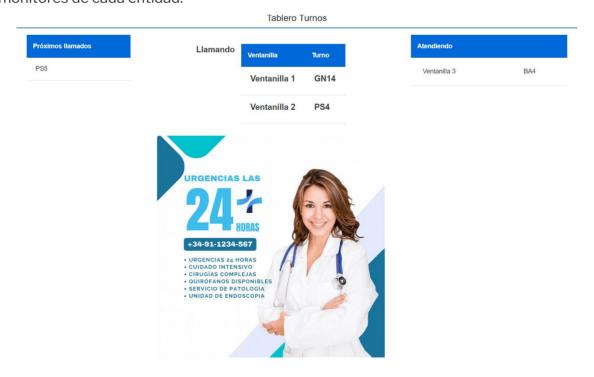
Un frente fundamental del sistema de turnos es la capacidad que tiene para permitirle al usuario solicitar su turno desde un quiosco en la entidad como también desde la aplicación web, por lo que este será el objetivo del módulo en cuestión. Sus capacidades se centran en permitirle al usuario seleccionar el servicio que más requiera, como también validar su prioridad de acuerdo con la información registrada, para finalmente brindarle un turno apto a sus necesidades.





### Módulo Pantalla de Visualización de Turnos

Este módulo es de utilidad principalmente para los usuarios finales, pues les permitirá visualizar el estado de sus turnos de acuerdo con las colas de espera (Turnos próximos, llamando y atendiendo), así como contar con información pertinente para saber a que ventanilla deben dirigirse al momento de ser llamados. Este módulo se verá reflejado en los monitores de cada entidad.





### Módulo de Indicadores del Sistema de Turnos

Este módulo le permitirá al administrador visualizar el comportamiento de sus procesos y aplicarlos para la toma de decisiones en su organización, por lo que podrá encontrar gráficos, tarjetas e incluso tablas para que su entendimiento sea más comprensible. De igual forma podrá filtrar la información para que se adecúe de mayor manera a cualquier propósito, brindándole además la capacidad de exportar los datos en formato csv o xslx. En la interfaz encontrará 3 categorías distintas, para que el enfoque sea el adecuado y visualice un tipo de información a la vez.

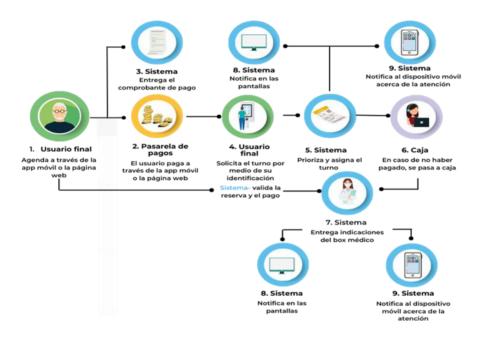




### Anexos

### Anexo 1.

Historia de usuario: Paciente-atención



### Anexo 2.

Historia de usuario: Agentes







### Anexo 2.

Historia de usuario: Gestión



### Anexo 3.

Historia de usuario: Operarios de servicio



