

Manual de Usuario Supervisor

Intelligent Queue Management Manual de Usuario Grupo LA, S.A. Autor: Alberto Ruiz



OBJETIVO

El objetivo de este manual es facilitar el uso y entendimiento del sistema de gestión de filas iQM de manera visual.



Interfaz Web Supervisor



Tablero Informativo



















		•		iqmdemo.o	rade.com	Ċ			0	Ĉ ₽
	Panel d	e escritorios				Escrit	orios activos			
Control de colas										4 •
n Tablero										
Lusuarios	Escritor	rios activos								
Servicios										
Multimedia	Mostrar 10 🛊							Bus	scar:	
📦 Salas	Estado 🔺	Agente \$	Atendidos \$	Duración 🜲	Cliente	\$	Sala 🜲	Cola 🌲	Servicio	\$
≣ Colas	Disponible	Ricardo Arjona	0	00:03:53						
	En servicio	José Joaquin Palma	0	00:07:29	MELBA HAYDÉE SANDOVAL ORELLANA		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios	En servicio	María Dolores Bedolla	0	00:01:11	ALBERTO JOHN RUÍZ CAMPBELL		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso	En servicio	Juan De La Cruz	0	00:03:51	OSCAR MAURICIO ANDRADE ESCOBAR		Sala Principal	General	Servicio al Cliente	
→ Campo auxiliar	Mostrando registr	ros del 1 al 4 de un total de 4 r	registros						Anterior 1 Siguie	ente
Configuración										
Panel de escritorios										
Turnos abandonados										
Lill Reportes <										

	© ()	🔒 iqmdemo.o	rade.com	5	0 1 7
	Panel de escritorios		E	scritorios inactivos	+
Control de colas					≛ *
Tablero					
Lusuarios	Escritorios inact	ivos			
Servicios					
Multimedia	Mostrar 10 🛊			Buscar	:
Salas	Estado	Motivo		Duración	\$
i≣ Colas	En pausa	Reunión Administrativa	Mariano Gálvez	00:04:39	
	En pausa	Refacción	Marisol Padilla	00:07:24	
Asignación de escritorios	Inactivo	Cierre de sesión		85:16:16	
A Motivos de descanso	Mostrando registros del 1 al 3 de un tota	Il de 3 registros		Ant	terior 1 Siguiente
→ Campo auxiliar					
Configuración					
Panel de escritorios					
Turnos abandonados					
Lill Reportes <					

		© ()	🗎 iqn	ndemo.orade.com	Ċ			0	ð Ø
	Panel de	escritorios			Tur	rnos en atención			+
Control de colas									≛ -
n Tablero									
Usuarios	Turnos e	en atención)						
Servicios									
Multimedia	Mostrar 10 🛊						Bu	scar:	
Salas	Estado 🔺	Agente \$	Tiempo de atención	Cliente	\$	Sala 🗘	Cola 🜲	Servicio	\$
i≣ Colas		Juan De La Cruz	00:04:19	OSCAR MAURICIO ANDRADE ESCOBAR		Sala Principal	General	Servicio al Cliente	
		José Joaquin Palma	00:07:57	MELBA HAYDÉE SANDOVAL ORELLANA		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios		María Dolores Bedolla	00:01:40	ALBERTO JOHN RUÍZ CAMPBELL		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso	Mostrando registro	s del 1 al 3 de un total de 3 regis	itros					Anterior 1 Siguie	ente
→ Campo auxiliar									
Configuración									
Panel de escritorios									
Turnos abandonados									
Lill Reportes <									
							_		

	@ ()	ſ	iqmdemo.orade.com	Ċ		0	(† (†
Control de colas							<u>a</u> +
Tablero							
Lusuarios	Turnos abando	nados					
Servicios							
Multimedia	Mostrar 10 \$					Buscar:	
Salas	Agente	Tiempo de espera	Cliente \$	Sala 🗢	Cola 🜲	Servicio	\$
≣ Colas	José Joaquin Palma	00:07:19	ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA	Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
	Mostrando registros del 1 al 1 de un	total de 1 registros				Anterior 1	Siguiente
Asignación de escritorios							
A Motivos de descanso							
→ Campo auxiliar							
Configuración							
Panel de escritorios							
Turnos abandonados							
Lill Reportes <							

	© 0	iqmdemo.orade.com	Ċ	• 1
	Panel de escritorios		Tiempo de descanso	+
Control de colas				≛ -
n Tablero				
🛓 Usuarios	Tiempo de desca	nso		
1 Servicios				
Multimedia	Mostrar 10 💠			Buscar:
📦 Salas	Estado	Agente \$	Tiempo de descanso	\$
E Colas		José Joaquin Palma	00:00:00	
		Juan De La Cruz	00:00:00	
n Asignación de escritorios		María Dolores Bedolla	00:00:00	
A Motivos de descanso		Mariano Gálvez	00:15:04	
→ Campo auxiliar		Marisol Padilla	00:17:49	
Configuración		Ricardo Arjona	00:00:00	
Panel de escritorios	Mostrando registros del 1 al 6 de un total de	6 registros		Anterior 1 Siguiente
Turnos abandonados				
Lill Reportes <				

Turnos en espera Turnos en espera Austración de escritorios Mostrar 10 ÷ Escritorios Cola ÷ Servicio Austración de escritorios Austración de escritorios Austración de escritorios	+ •
Control de colas	*
I tabero I usuarios I usuarios	
▲ Usuarios ● Servicios Multimedia Salas Colas Colas O:0:03:26 ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA Salas Asignación de escritorios	
● Servicios ■ Multimedia ● Salas ● Salas ■ Colas ■ Colas ● 00:03:26 ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA Sala Principal General Consulta de Saldos Anterior 1 Siguie	
Multimedia Mostrar 10 ÷ Salas Estado ^ Tiempo de espera	
Salas Estado Tiempo de espera Cliente Sala Cola Servicio Colas 0:03:26 ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA Sala Principal General Consulta de Saldos Mostrando registros	
Image: Colas 00:03:26 ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA Sala Principal General Consulta de Saldos Image: Escritorios Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros Anterior 1 Siguita	:
Escritorios Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros Anterior 1 Siguid	
Asignación de escritorios	е
A Motivos de descanso	
→ Campo auxiliar	
Configuración	
Panel de escritorios	
Turnos abandonados	
Lill Reportes <	

$\bullet \bullet \bullet \checkmark \square$		@		iqmdemo.orade.com	Ċ				
	Panel de eso	critorios			Turno	s en espera			+
Control de colas									≜ *
Tablero									
🛓 Usuarios	Turnos er	n espera 🔵							
Servicios									
Multimedia	Mostrar 10 \$							Buscar:	
Salas	Estado	Tiempo de espera	\$	Cliente	\$ Sala 🗧	Cola	\$	Servicio	\$
i≣ Colas	•	00:06:23		ADOLFO DERIK RUÍZ LIMA	Sala Principal	Genera	al	Consulta de Saldos	
	Mostrando registros o	del 1 al 1 de un total de 1 registro	S					Anterior	Siguiente
Asignación de escritorios									
A Motivos de descanso									
→ Campo auxiliar									
Configuración									
Panel de escritorios									
Turnos abandonados									
Lill Reportes <									

	0 0	☐ iqmdemo.orade.com	Ċ	0 1
Control de colas				<u>*</u> *
🚯 Tablero				
Lusuarios	Turnos en espera			
Asignación de escritorios				
Panel de escritorios	Mostrar 10 💠			Buscar:
Turnos abandonados	Estado 🔶 Tiempo de espera 🗘	Cliente \$	Sala 🗘 Cola 🗘 Servi	icio 💠 Prioridad 🗢 Editar 🗢
Lill Reportes <	00:00:15	OSCAR MAURICIO ANDRADE ESCOBAR	Sala Principal Banco Ventan	illa 2 Acciones -
	Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros			 ✔ Editar ✔ Eliminar
		turno pued que l más pequ prior	rabiero con relación a los os en espera, el supervisor de cambiar la prioridad para la atención al usuario sea rápida, valores más ueños indican un nivel de ridad más alto.	



		0 0	a iqmdemo.orade.com		Ċ				0 1	0 +
Control de colas										4 -
B Tablero										
🛓 Usuarios	Turnos en	espera								
Servicios										
Multimedia	Mostrar 10 \$								Buscar:	
Salas	Estado 🔶	Tiempo de espera 🗘	Cliente \$	Sala	Cola	\$ Se	ervicio 🗧	Priorida	ad 🗢 Editar 🗢	
i≣ Colas		00:00:13	MELBA HAYDÉE SANDOVAL ORELLANA	Sala Principal	Banco	Ven	ntanilla	2	Acciones -	
	Mostrando registros de	el 1 al 1 de un total de 1 registros							Editar Eliminar	
Asignación de escritorios										
A Motivos de descanso										
→ Campo auxiliar					El superv	/isor pı	uede elimi	inar el		
Configuración			¿Esta seguro que desea eliminar el turno? Esta acción no puede revertirse.		turno en	caso d	de haberse	į		
Panel de escritorios			Cancelar	ок	cometid	o un er So del r	rror en la mismo de	ام ما		
Turnos abandonados				_	Kiosco		mismo ac			
Lill Reportes <										

		© ()	🗎 iqn	ndemo.orade.com	Ċ		0	t o
	Panel de escr	itorios			Tiempo de esper	а		+
Control de colas								4 •
2 Tablero								
Usuarios	Tiempo d	e espera						
Servicios								
Multimedia	Mostrar 10 🛊						Buscar:	
Salas	Estado 🔺	Tiempo de espera	Cliente	\$	Sala 🗘	Cola 🜲	Servicio	\$
i≣ Colas		00:04:20	OSCAR MAURICIO	ANDRADE ESCOBAR	Sala Principal	General	Servicio al Cliente	
		00:00:02	MELBA HAYDÉE S	ANDOVAL ORELLANA	Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios		00:00:00	ALBERTO JOHN R	UÍZ CAMPBELL	Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso		00:06:09	ADOLFO DERIK RU	JÍZ LIMA	Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
→ Campo auxiliar	Mostrando registros de	el 1 al 4 de un total de 4 registros					Anterior 1 Sigu	iente
Configuración								
Panel de escritorios								
Turnos abandonados								
Lill Reportes <								

		•		iqmdemo.o	rade.com	Ċ			0	Ĉ ₽
	Panel d	e escritorios				Escrit	orios activos			
Control de colas										4 •
n Tablero										
Lusuarios	Escritor	rios activos								
Servicios										
Multimedia	Mostrar 10 🛊							Bus	scar:	
📦 Salas	Estado 🔺	Agente \$	Atendidos \$	Duración 🜲	Cliente	\$	Sala 🜲	Cola 🌲	Servicio	\$
≣ Colas	Disponible	Ricardo Arjona	0	00:03:53						
	En servicio	José Joaquin Palma	0	00:07:29	MELBA HAYDÉE SANDOVAL ORELLANA		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios	En servicio	María Dolores Bedolla	0	00:01:11	ALBERTO JOHN RUÍZ CAMPBELL		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso	En servicio	Juan De La Cruz	0	00:03:51	OSCAR MAURICIO ANDRADE ESCOBAR		Sala Principal	General	Servicio al Cliente	
→ Campo auxiliar	Mostrando registr	ros del 1 al 4 de un total de 4 r	registros						Anterior 1 Siguie	ente
Configuración										
Panel de escritorios										
Turnos abandonados										
Lill Reportes <										

	@ ()	🔒 iqm	demo.orade.com	Ċ		0 1
	Panel de escritorios			Escritorios inactivos		+
Control de colas						
2 Tablero						
Lusuarios	Escritorios inacti	ivos				
 Servicios 						
Multimedia	Mostrar 10 \$				E	Buscar:
Salas	Estado	Motivo	\$	Agente	Duración	\$
i≣ Colas	En pausa	Reunión Administrativa		Mariano Gálvez	00:04:39	
Escritorios	En pausa	Refacción		Marisol Padilla	00:07:24	
Asignación de escritorios	Inactivo	Cierre de sesión			85:16:16	
A Motivos de descanso	Mostrando registros del 1 al 3 de un total	de 3 registros				Anterior 1 Siguiente
→ Campo auxiliar						
Configuración						
Panel de escritorios						
Turnos abandonados						
Lill Reportes <						

		© ()	🗎 iqn	ndemo.orade.com	Ċ			0	ð Ø
	Panel de	escritorios			Tur	rnos en atención			+
Control de colas									≛ -
n Tablero									
Usuarios	Turnos e	en atención)						
Servicios									
Multimedia	Mostrar 10 🛊						Bu	scar:	
Salas	Estado 🔺	Agente \$	Tiempo de atención	Cliente	\$	Sala 🗘	Cola 🜲	Servicio	\$
i≣ Colas		Juan De La Cruz	00:04:19	OSCAR MAURICIO ANDRADE ESCOBAR		Sala Principal	General	Servicio al Cliente	
		José Joaquin Palma	00:07:57	MELBA HAYDÉE SANDOVAL ORELLANA		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios		María Dolores Bedolla	00:01:40	ALBERTO JOHN RUÍZ CAMPBELL		Sala Principal	General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso	Mostrando registro	s del 1 al 3 de un total de 3 regis	itros					Anterior 1 Siguie	ente
→ Campo auxiliar									
Configuración									
Panel de escritorios									
Turnos abandonados									
Lill Reportes <									
							_		

	© 0	🗎 iqmdemo.orade.com	5	0 1
	Panel de escritorios		Tiempo de descanso	+
Control de colas				≛ *
2 Tablero				
Lusuarios	Tiempo de descar	ISO		
1 Servicios				
Multimedia	Mostrar 10 💠			Buscar:
Salas	Estado	Agente \$	Tiempo de descanso	\$
i≣ Colas		José Joaquin Palma	00:00:00	
		Juan De La Cruz	00:00:00	
n Asignación de escritorios		María Dolores Bedolla	00:00:00	
A Motivos de descanso		Mariano Gálvez	00:04:59	
→ Campo auxiliar		Marisol Padilla	00:07:44	
Configuración		Ricardo Arjona	00:00:00	
Panel de escritorios	Mostrando registros del 1 al 6 de un total de	6 registros		Anterior 1 Siguiente
Turnos abandonados				
Lill Reportes				

		© ()	🗎 iqr	ndemo.orade.com	Ç			0	A
	Panel de escri	torios			Tiempo de	espera			+
Control de colas									
n Tablero									
Lusuarios	Tiempo de	e espera							
Servicios									
Multimedia	Mostrar 10 \$							Buscar:	
Salas	Estado 🔺	Tiempo de espera 🗘	Cliente		\$ Sala	\$	Cola	\$ Servicio	\$
i≣ Colas		00:04:20	OSCAR MAURICIC) ANDRADE ESCOBAR	Sala Principal		General	Servicio al Cliente	
		00:00:02	MELBA HAYDÉE S	ANDOVAL ORELLANA	Sala Principal		General	Consulta de Saldos	
Asignación de escritorios		00:00:00	ALBERTO JOHN R	UÍZ CAMPBELL	Sala Principal		General	Consulta de Saldos	
A Motivos de descanso	Mostrando registros de	I al 3 de un total de 3 registros						Anterior 1 Si	guiente
→ Campo auxiliar									
Configuración									
Panel de escritorios									
Turnos abandonados									
Lill Reportes <									



	0 0	iqmdemo.orade.com	Ċ	• ((((((((((
Control de colas				A *
1 Tablero				
🛓 Usuarios	Crear usuario			
Servicios				
Multimedia	Usuario	Rol		
Salas	supervisor	Supervisor	or	
i≣ Colas	Nombre	Apellido		
		МІНИМ		
Asignación de escritorios				
A Motivos de descanso				Guardar
→ Campo auxiliar				
Configuración				
Panel de escritorios		A diferncia del Administrador		
Turnos abandonados		aparecen.		
Lill Reportes <				

	0		iqmdemo.orade.com		Ċ		0
trol de colas							
blero							
uarios U	suarios						
nación de escritorios							
el de escritorios M	lostrar 10 🛊					Buscar:	
nos abandonados	Usuario 🔺	Nombre \$	Apellido \$	Rol \$	Último acceso 🜲	Estado	Editar
vortes <	agente	Mariano	Gálvez	Agente	28/09/18 11:38:30	Activo	Acciones -
	agente1	José Joaquin	Palma	Agente	28/09/18 11:38:50	Activo	Acciones -
	agente2	María Dolores	Bedolla	Agente	28/09/18 12:02:13	Activo	Acciones -
	agente3	Juan	De La Cruz	Agente	28/09/18 11:42:49	Activo	Acciones -
	agente4	Francisco	Marroquín	Agente	24/09/18 22:28:37	Activo	Acciones -
	agente5	José María	Orellana	Agente	17/04/18 10:30:03	Activo	Acciones -
	banco1	Carlos	Slim	Agente	07/10/18 17:14:59	Activo	Acciones -
	banco2	Ricardo	Arjona	Agente	28/09/18 11:39:33	Activo	Acciones -
	recepcion	Marisol	Padilla	Agente	28/09/18 11:39:51	Activo	Acciones -

	0 @		☐ iqmdemo.orade.com		Ċ		0 1 7
Control de colas							≛ -
1 Tablero							
🛓 Usuarios	Usuarios						
Asignación de escritorios							
Panel de escritorios	Mostrar 10 💠					Buscar:	
Turnos abandonados	Usuario	Nombre \$	Apellido \$	Rol \$	Último acceso 🜲	Estado	Editar
Lill Reportes <	agente	Mariano	Gálvez	Agente	28/09/18 11:38:30	Activo	Acciones -
	agente1	José Joaquin	Palma	Agente	28/09/18 11:38:50	A 🕞 Elim	inar sesión
	agente2	María Dolores	Bedolla	Agente	28/09/18 12:02:13	Activo	Acciones -
	agente3	Juan	De La Cruz	Agente	28/09/18 11	Activo	Acciones -
	agente4	Francisco	Marroquín	Eliminar sesión s	se usa en caso	Activo	Acciones -
	agente5	José María	Orellana	de un mal cierre	del escritorio	Activo	Acciones -
	banco1	Carlos	Slim	Agente	07/10/18 17:14:59	Activo	Acciones -
	banco2	Ricardo	Arjona	Agente	28/09/18 11:39:33	Activo	Acciones -
	recepcion	Marisol	Padilla	Agente	28/09/18 11:39:51	Activo	Acciones -
	Mostrando registros del 1 al 9 de un tota	l de 9 registros				Anterior	1 Siguiente

••• < > ••	0 0	🗎 iqmdemo.orade.com	Ċ	0 1 - +
Control de colas				≜ ×
a Tablero				
Lusuarios	Asignar escritorios a agen	tes		
Asignación de escritorios				
Panel de escritorios	Carlos Slim (banco1)			
Turnos abandonados	Ventanilla 1			•
Lill Reportes <	Francisco Marroquín (agente4)			
	Escritorio 1			•
	José María Orellana (agente5)			
	Escritorio 1	La asi	gnación de escritorios	•
	Juan De La Cruz (agente3)	permi	ite re-organizar los roles	
	Escritorio 3	de ate	ención de los usuarios	•
	María Dolores Bedolla (agente2)			
	Escritorio 2			•
	Mariano Gálvez (agente)			
	Jefe de Agencia			▼
	Marisol Padilla (recepcion)			
	Oficina de Información			•
	Ricardo Arjona (banco2)			
	vertainfid Z			
				Guardar

$\bullet \bullet \bullet \checkmark \square$	0 0	a iqmdemo.orade.com	Ċ	0 1
Control de colas				<u>ه</u>
3 Tablero				
🛓 Usuarios	Asignar escritorios a agen	ntes		
+ Asignación de escritorios				
Panel de escritorios	Carlos Slim (banco1)			
Turnos abandonados	Ventanilla 1			•
Iti Deceter	Q Buscar			8
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
	Escritorio 1			
	Escritorio 2			
	Escritorio 3			
	• Ventanilla 1			
	Ventanilla 2	La asi	gnación de escritorios	
	Oficina de Información	permi	ite re-organizar los roles	
	Escritorio 3	de ate	ención de los usuarios	•
	María Dolores Bedolla (agente2)			
	Escritorio 2			•
	Mariano Gálvez (agente)			
	Jefe de Agencia			•
	Marisol Padilla (recepcion)			
	Oficina de Información			•
	Ricardo Arjona (banco2)			
	Ventanilla 2			•
				Guardar



Reportes











	©						Ċ		•
rol de colas									
lero			Repo	rte de visitas, atend	idos	У			
arios	Visitas por	género	aban	donados totales por	gén	ero		Reporte	descargable
vicios								Reporte	
Itimedia	Fecha inicial					Fecha final			
as	01/02/2018					28/09/2018			
as		Fecha inic parametri	ial del reporte zable			Fecha	final del re petrizable	eporte	Descargar Buscar
critorios						paran			
nación de escritorios	Masculino					Femenino			
tivos de descanso	Mostrar 10 \$		Bu	iscar:		Mostrar 10 💠			Buscar:
mpo auxiliar	Servicio 🔺	Visitas 🜲	Atendidas 🗘	Abandonadas 🜲		Servicio 🔺	Visitas	Atendidas	Abandonadas \$
nfiguración	Consulta de Saldos	75	66	9		Consulta de Saldos	41	36	5
nel de escritorios	Información	27	27	0		Información	13	12	1
nos abandonados	Reclamos	18	17	1		Reclamos	21	18	3
cortes <	Servicio al Cliente	29	24	5		Servicio al Cliente	15	14	1
etos	Vehículos	24	22	2		Vehículos	15	13	2
nos	Ventanilla	89	82	7		Ventanilla	58	52	6
empeño de agentes	Mostrando registros del 1 a	l 6 de un total de 6 r	egistros	Anterior 1 Siguiente	Ш	Mostrando registros del 1 al	6 de un total de	6 registros	Anterior 1 Siguiente
ividad de agentes									
mparativo de visitas	Turnos atendidos					Turnos abandonados			
itas por género			Datos totales g masculino	enero				Datos	s totales genero nino
itae por edad								renic	









Supervisión de Escritorios

	C 1	emo.orade.com C	
Jefe de Agencia Inactivo desde hace unos segundos por cierre de sesión	Escritorio 1 Inactivo desde hace unos segundos por cierre de sesión	Escritorio 2 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	Escritorio 3 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión
Ventanilla 1 Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Ventanilla 2 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	Oficina de Información Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	
Muestra de	un escritorio inactivo		
		Panel/pa donde po inactivos en pausa turno/vis	ntalla de supervisor, en odrá visualizar los escritorios (rojo); en atención (verde); (amarillo); disponible sin itante (celeste)

	© (1)	🔒 iqmde	emo.orade.com	Ċ	
Jefe de Agencia Mariano Gálvez Disponible desde hace 4 minutos	Escritorio 1 José Joaquin Palma En servicio desde ha atendiendo a MELB / por Consulta de Sal	ce 2 minutos A SANDOVAL dos	Escritorio 2 María Dolores Bedo Inactivo desde hace cierre de sesión	olla e 4 días por	Escritorio 3 Juan De La Cruz Disponible desde hace un minuto
Ventanilla 1 Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Ventanilla 2 Ricardo Arjona En servicio desde ha atendiendo a OSCAR por Ventanilla	ce 3 minutos R ANDRADE	Oficina de Informa Marisol Padilla En pausa desde ha por refacción	ición ce 2 minutos	Muestra de un escritorio disponible sin turno/visitante
Muestra de	un escritorio inactivo	Muestra de ur atención	n escritorio en	Muestra de un pausa	escritorio en

	Image: Contract of the second	demo.orade.com C	• • • • +
Jefe de Agencia Mariano Gálvez En pausa desde hace unos segundos por reunión administrativa	Escritorio 1 José Joaquin Palma En servicio desde hace 4 minutos atendiendo a MELBA SANDOVAL por Consulta de Saldos	Escritorio 2 María Dolores Bedolla Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Escritorio 3 Juan De La Cruz En servicio desde hace unos segundos atendiendo a OSCAR ANDRADE por Servicio al Cliente
Ventanilla 1 Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Ventanilla 2 Ricardo Arjona Disponible desde hace unos segundos	Oficina de Información Marisol Padilla En pausa desde hace 3 minutos por refacción	

		emo.orade.com	• • • +
Jefe de Agencia Mariano Gálvez En pausa desde hace 3 minutos por reunión administrativa	Escritorio 1 José Joaquin Palma En servicio desde hace 6 minutos atendiendo a MELBA SANDOVAL por Consulta de Saldos	Escritorio 2 María Dolores Bedolla En servicio desde hace unos segundos atendiendo a ALBERTO RUÍZ por Consulta de Saldos	Escritorio 3 Juan De La Cruz En servicio desde hace 3 minutos atendiendo a OSCAR ANDRADE por Servicio al Cliente
Ventanilla 1 Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Ventanilla 2 Ricardo Arjona Disponible desde hace 3 minutos	Oficina de Información Marisol Padilla En pausa desde hace 6 minutos por refacción	

	C 1	demo.orade.com C	• 1 - +
Jefe de Agencia Inactivo desde hace unos segundos por cierre de sesión	Escritorio 1 Inactivo desde hace unos segundos por cierre de sesión	Escritorio 2 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	Escritorio 3 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión
Ventanilla 1 Inactivo desde hace 4 días por cierre de sesión	Ventanilla 2 Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	Oficina de Información Inactivo desde hace un minuto por cierre de sesión	



Gestión de Abandonados



		© 0		🔒 iqmder	mo.ora	ade.com C			0 1 7	+	
Control de colas							hacar clic	ວດເມ	-	4 •	-
Tablero		Calenda	rizar turno			×	barecerá u	aqui, 1 calent	dario		
Lusuarios	Turnos at					p	ia				
 Servicios 							itura de até	encion	_		
Multimedia	Fecha inicial	Reasigna	cola y servicio								
Salas	28/09/2018										
≣ Colas	Marcar/desmarcar para reasignar la misma cola v					Cancelar Guardar				Buscar	
	servicio al que venía										ĥ
Asignación de escrito	originalmente			_					Buscar:		
A Motivos de descanso	Fecha de creación 🔷	Número Cliente	Teléfono	Correo electrć	+	Dirección 🗢	Servicio \$	Cola \$	Notas ≑	Calendarizar \$	
→ Campo auxiliar	28/09/18 11:53	CSAL003 ADOLFO DERIK	N/A	N/A	4	4A. AV. 1-29 ZONA 3, CANTÓN EL MOSQUITO SAN PEDRO	Consulta de	General	N/A	Malendarizar	
Configuración		RUÍZ LIMA			5	SACATEPÉQUEZ SAN MARCOS	Saldos				
Panel de escritorios	Mostrando registros d	lel 1 al 1 de un total de 1 regis	ros						Anterior	1 Siguiente	
Turnos abandonados											
III Reportes	<	Esta	ventana an	arecerá							
		al p	resionar el k	potón					_		
		de d	alendarizar								

			e 1								⊜ i	iqmdem	o.orade	e.com						Ç					0	0 +
Control de colas																					-	-	-	-	-	<u>.</u> -
Tablero Calendarizar turno X												На	ciendo cli													
Lisuarios	-	Turnos a	band	or	Fecha																sel	eccionar	la fracc	ión de		
Servicios	Calendario p	para escoger																			la l	hora de la	cita			
Multimedia	la fecha futu atención.	ura de			~	s	eptier	nbre :	2018		>															
Salas		_			lu 27	ma 28	mi 29	ju 30	vi 31	sá 1	do 2		î													
≣ Colas					3	4	5	6	7	8	9		06	;	:		00	rdar							Bus	scar
					10	11	12	13	14	15	16															
Asignación de escrit	orios	Mostrar 10 \$			17 24	18 25	19 26	20 27	21 28	22	23 30		Y				~							Buscar:		
A Motivos de descan	so	Fecha de creación 🔶	Número \$	Clie	1 nte	2	3	4	5	6 el	7 ectro	nico 🗣		Direcci	on		_				¢	Servicio \$	Cola \$	Notas ≑	Calendariz	zar \$
→ Campo auxiliar		28/09/18 11:53	CSAL003	ADOL	FO DE	RIK	N/	A		N/A	ι.	7	4A	A. AV. 1	-29 ZON/	IA 3, CA	ANTÓN	EL MOSO		SAN PED	DRO	Consulta de	General	N/A	m Calendari	zar
Configuración				RUİZ	LIMA								SA	ACATER	PÉQUEZ	SAN M	IARCOS	3				Saldos			_	
Panel de escritorios	s	Mostrando registros	s del 1 al 1 de i	un total	de 1 n	egistro	S																	Anterior	1 Siguie	ente
🖷 Turnos abandonado	os																									
III Reportes	<						un el e	- l'																		
					⊢ fl	iacie echi	enac as a	rriba	c er a/al	i ias baic	, טמ נ	ede														
					e	SCO	ger l	a hc	ora	de l	a cit	ta														

	© (1)		iqmdemo.orade.com	Ċ			• • • +
Control de colas				_			≛ *
3 Tablero		Calendarizar turno		×			
Lusuarios	Turnos abandor	Fecha					
Servicios		29/09/2018 6:00					
Multimedia	Fecha inicial	Reasignar cola y servicio 🧧	1				
Salas	28/09/2018	Cola					
i≣ Colas		Sala Principal - General		•			Buscar
		Servicio					
Asignación de escritorios	Mostrar 10 \$	Consulta de Saldos				Buscar:	
A Motivos de descanso	Fecha de Número		Cancelar	uardar	Servicio	Cola Notas	Calendarizar
→ Campo auxiliar	28/09/18 11:53 CSAL003 AD	OLFO DERIK N/A	N/A 4A. AV. 1-29 ZONA 3. CANTE N	EL MOSQUITO SAN PEDRO	Consulta de	General N/A	m Calendarizar
Configuración	RU	ÍZ LIMA	SACATEPÉQUEZ SAN MAF	S	Saldos		
Panel de escritorios	Mostrando registros del 1 al 1 de un tot	al de 1 registros				Anterior	1 Siguiente
Turnos abandonados							
Lill Reportes							
			Aparecerá el resumen de				
			la cita para verificación y				
			presiona Guardar				