



AUTKOM

Gerenciamento de Atendimento

- ✓ Sistema de Senhas com chamada na TV.
- ✓ Múltiplas filas e priorização de atendimento.
- ✓ Monitoramento das filas em tempo real.
- ✓ Eficiência dos atendentes.
- ✓ Relatórios estatísticos para tomada de decisões.



Gerenciar filas por setor e especialidades

(Criar e gerir diversas filas, organizando por setor, especialidade e prioridade)



Chamar senha pela TV

(Funciona em varias TVs simultaneamente)

A senha pode ser chamada por voz e exibir o nome do cliente.



Encaminhamento de senhas

(Transferir o atendimento para outro setor ou atendente)



Relatórios por período

(Relatórios Estatísticos)

- Quantidade de desistências
- Quantidade de senhas atendidas
- Tempo médio até o cliente ser chamado
- Horário de pico
- Etc.



Monitoramento

(Monitorar as filas em tempo real)

- Senhas em espera
- Tempo médio de espera
- Senhas preferenciais
- Eficiência dos atendentes
- Etc.



Gerir permissões

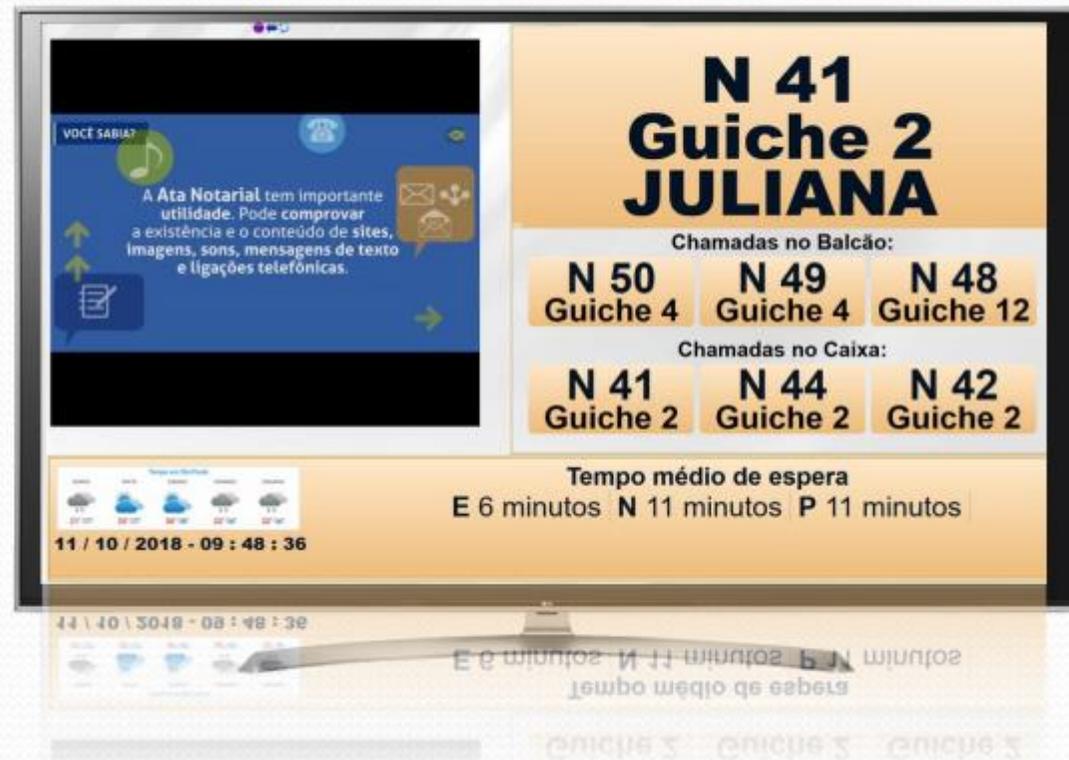
(Configurar permissões para os atendentes, tipo de fila que cada atendente pode ou não atuar)



Módulo de Exibição

Responsável pela interação com o público da fila.

- Para entretenimento dos clientes, escolha entre canais de TV, filmes, series, youtube e vídeo institucional.
- Se preferir, além da campanha sonora o sistema pode pronunciar a senha para os clientes.
- O layout da tela pode ser alterado de acordo com a sua preferência, cores, letras, tamanhos, disposição, etc.



AUTKOM

Módulo Atendente

Responsável pela interação dos Atendentes com a TV e Gestão dos Atendimentos.



As senhas são distribuídas para os atendentes respeitando ordem de chegada e prioridade dos clientes.



As Senhas podem ser visualizadas por Prioridade, ou apenas por ordem de emissão.



Categorizar os tipos de atendimento



Organizando os clientes por setores e filas, é possível criar um ambiente de espera para cada tipo de atendimento e dividir os atendentes de acordo com a competência.

Tela de Chamada de Senhas

SeN 2
fernanda (Não Preferencial)
Emitida às 09:00:00
Esperou 1 horas 11 min 53 seg
Nome: Giselly
Celular:
Encaminhada para o caixa às:
09:04:54
Ato Gratuito: Não
SENHA FINALIZADA

Esta senha foi chamada: 1 vez!
Senha Finalizada

OPÇÕES: CANCELAR

- O Atendente pode escolher entre chamar a senha através de voz eletrônica ou campainha;
- É possível encaminhar a senha para outro atendente ou outra fila;
- Pode-se cancelar a senha, escolhendo um motivo de cancelamento;
- O sistema exibe o tempo que o cliente está esperando e quantas vezes a senha foi chamada.



Tela de Gerenciamento



Relatórios de Atendimento:

- Quantidade de senhas emitidas;
- Quantidade de senhas atendidas;
- Quantidade de desistências;
- Tempo médio que o cliente passa dentro do estabelecimento;
- Horários de pico;

Entre outros...

Relatórios de Atendentes:

- Quanto tempo o colaborador leva até atender um cliente;
- Quantas senhas o colaborador finaliza por dia;

Entre outros...



Tela de Monitoramento



Possibilita monitorar toda movimentação dos atendimentos em tempo real, obtendo informações como:

- Tempo médio de espera em cada fila;
- Identifica gargalo no atendimento;
- Quantidade de senhas em espera;
- Tempo de espera de cada senha;
- Eficiência dos atendentes;
- E muito mais!



Tela de Emissão de Senha

Responsável pela impressão das senhas.



Cadastre quantas filas você precisar!

O sistema organiza as filas dentro de setores.



Após clicar no setor, serão dadas as opções de Fila.

Se preferir, pode também, capturar Nome e CPF no momento da emissão da senha.

Esses dados poderão ser utilizados mais tarde pelo atendente.



AUTKOM

Módulo de direcionamento sem fila

Com controle para entrar ou sair da fila de recepção de clientes.



Módulo para Pesquisas de Satisfação

Seus clientes deixarão opiniões, sugestões e comentários sobre a empresa.



Todas as pesquisas de satisfação, podem ser visualizadas em tempo real, através de relatórios e telas de monitoramento.



AUTKOM

Onde houver filas, é possível gerenciar e obter indicadores.



Você não precisa se adaptar totalmente às regras do sistema.
É possível customizar os módulos para se adequarem aos
procedimentos da sua empresa



A Autkom é uma empresa especializada em organização e automação de atendimento, oferecendo aos seus clientes a solução ideal para atender suas necessidades, reduzindo custos e melhorando a dinâmica de processos internos, sendo, industriais ou comerciais.

“Atuamos no mercado há mais de 17 anos”

Temos certeza que o atendimento é fundamental para um bom desempenho nas vendas. Por esse motivo, nossa estratégia é modernizar e agilizar o andamento da rotina de sua empresa, com equipamentos de alta tecnologia e ótima qualidade.

Visite nosso site: <http://www.autkom.com.br>



Rua Heitor Peixoto, 473 - Bairro Cambuci | São Paulo/SP | CEP: 01543-001

Telefones: (11) 2609 3406 | 2609 3408 | 2609 3409

E-mail: comercial@autkom.com.br