INTERFAZ DE ASESOR

El asesor en Qanty es el encargado de brindar atención a los clientes, desde esta interfaz es posible atender citas, pedidos, crear y gestionar turnos; los asesores utilizan los módulos de atención creados en Qanty en (la o las) sedes a las que estén vinculados en el sistema, solo se podrá escoger un módulo por asesor.

Al ingresar a Qanty, veremos esta interfaz donde vamos a seleccionar la sede en la cual vamos a laborar.

Usuario con dos sedes activas.



Usuario con una sola sede activa.



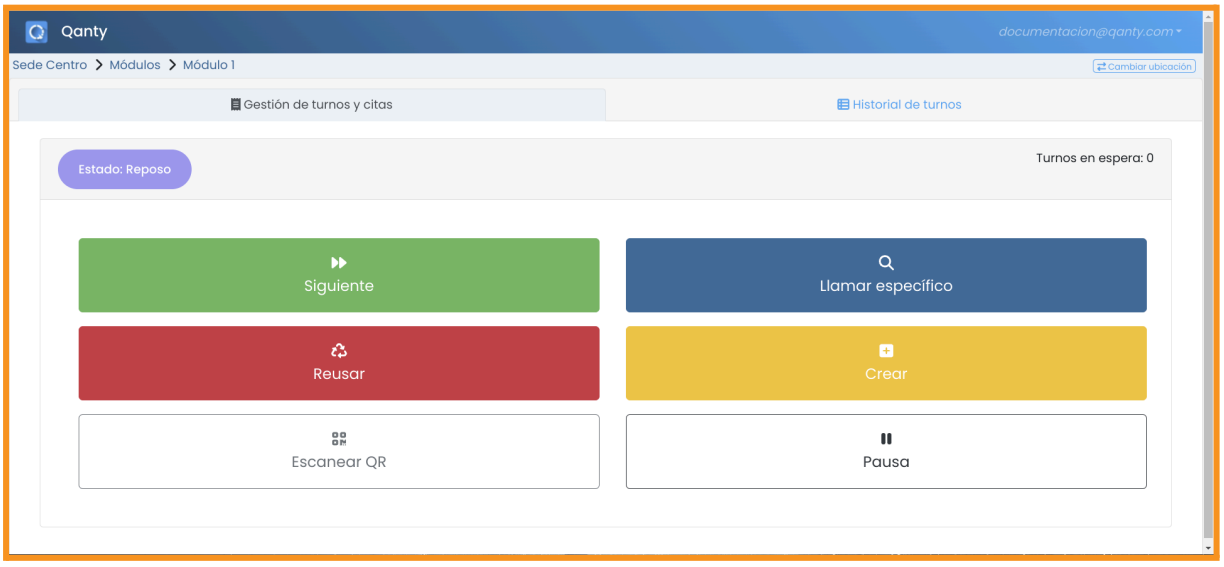
En ambos casos se debe dar click a la sede en la que se va a laborar, luego se selecciona la zona que corresponda.



Por último seleccionamos el módulo que corresponde.

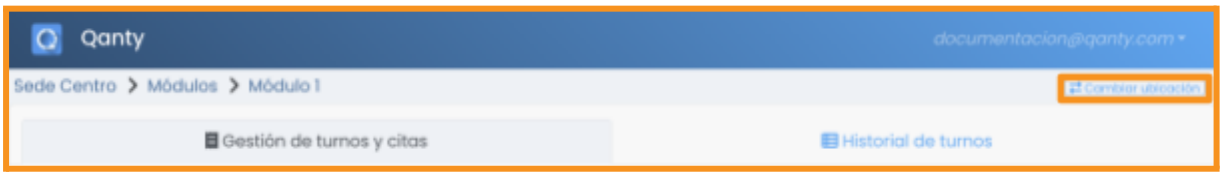


En este caso quedamos logueados en la Sede Centro > Zona Módulos > Módulo 1.



CAMBIO DE UBICACIÓN

Si ingresamos a un módulo incorrecto en Qanty o vamos a cambiar de ubicación física en la sede, podemos cambiar de ubicación dentro de Qanty sin necesidad de cerrar sesión, con el botón **cambiar de ubicación**, podemos regresar a la selección de sedes si nos aplica el caso o a la selección de módulos si solo tenemos una sede activa, de esa forma podremos volver a ingresar al módulo correspondiente.





ESTADOS

Los estados en Qanty determinan la acción que está realizando el operador en tiempo real, si está en atención, si está en pausa, si no hay turnos pendientes por llamar.

REPOSO

Este estado indica que el asesor está logueado dentro del sistema pero no hay más turnos por llamar.



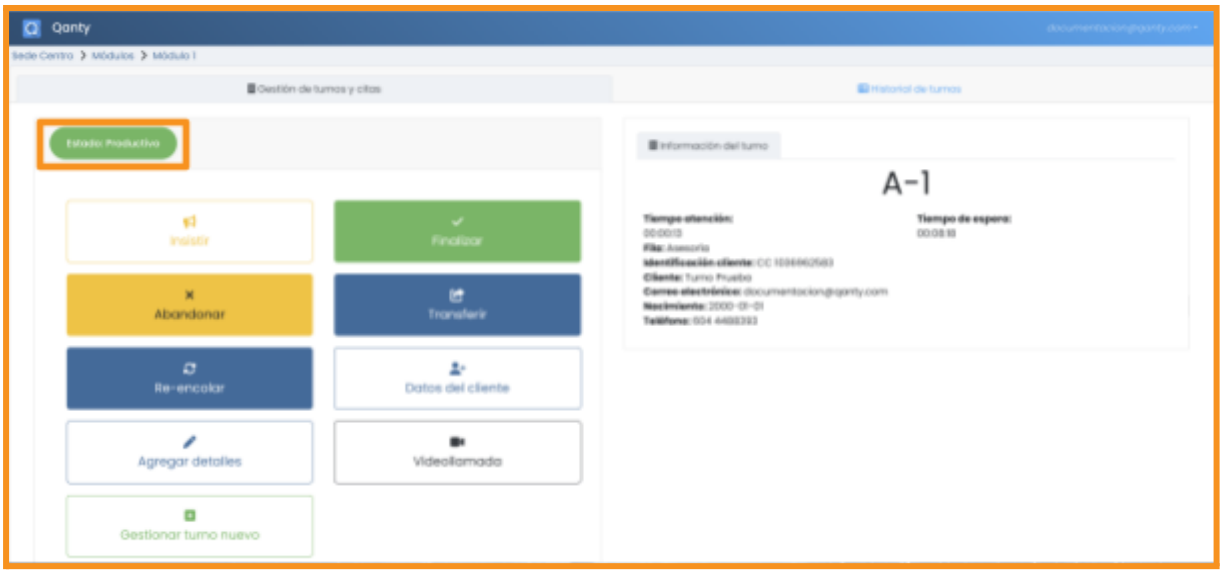
DISPONIBLE

Este estado indica que el usuario está logueado dentro del sistema, y hay turnos pendientes por llamar.



PRODUCTIVO

Este estado indica que el usuario realizó un llamado y está en atención con uno o más turnos.



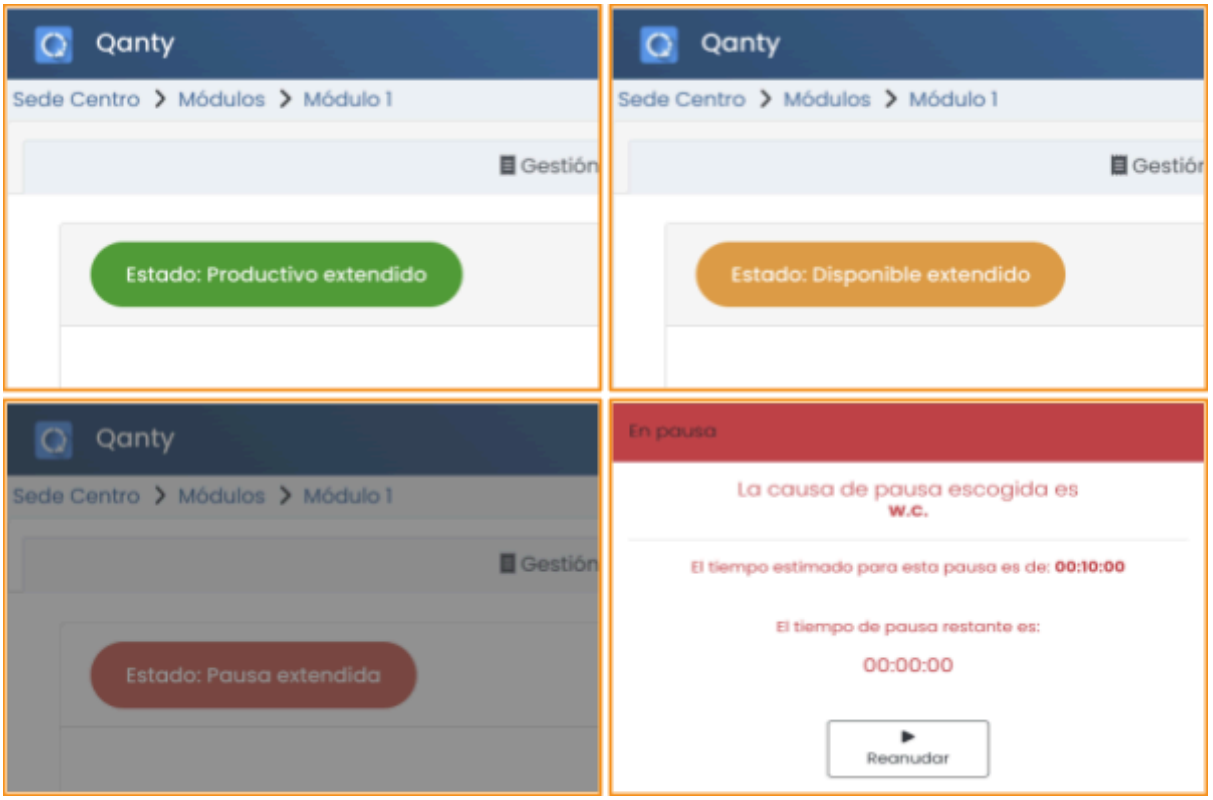
PAUSA

Este estado indica que el asesor puso su módulo en pausa, no recibirá turnos mientras esté en este estado.



ESTADOS EXTENDIDOS

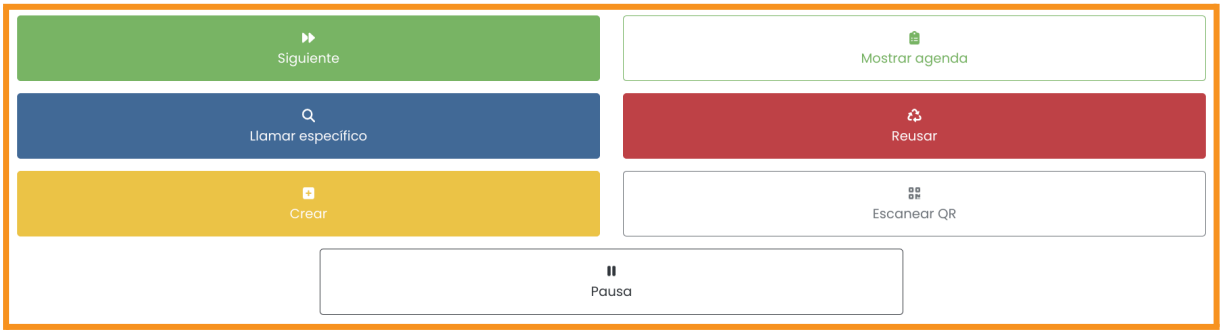
Los estados tienen tiempos límite que se configuran por el administrador de la sede, una vez superado ese tiempo el estado pasará a ser extendido.



BOTONES

Los botones le permiten a los asesores darle la gestión adecuada a su módulo antes, durante y después de la atención de turnos o citas.
En algunos casos puede que hayan botones ocultos, por configuración del administrador de la sede, estos botones no se mostrarán en la interfaz de asesor.

INTERFAZ DE ESPERA



SIGUIENTE

El botón **siguiente** realiza llamado de turnos, el orden de los turnos lo establece el administrador de la sede en la configuración de las prioridades del módulo, si los turnos tienen el mismo nivel de prioridad, el llamado se realizará en orden cronológico, siendo el turno que lleva más tiempo en espera el que pasará a atención cuando se presione el botón siguiente.

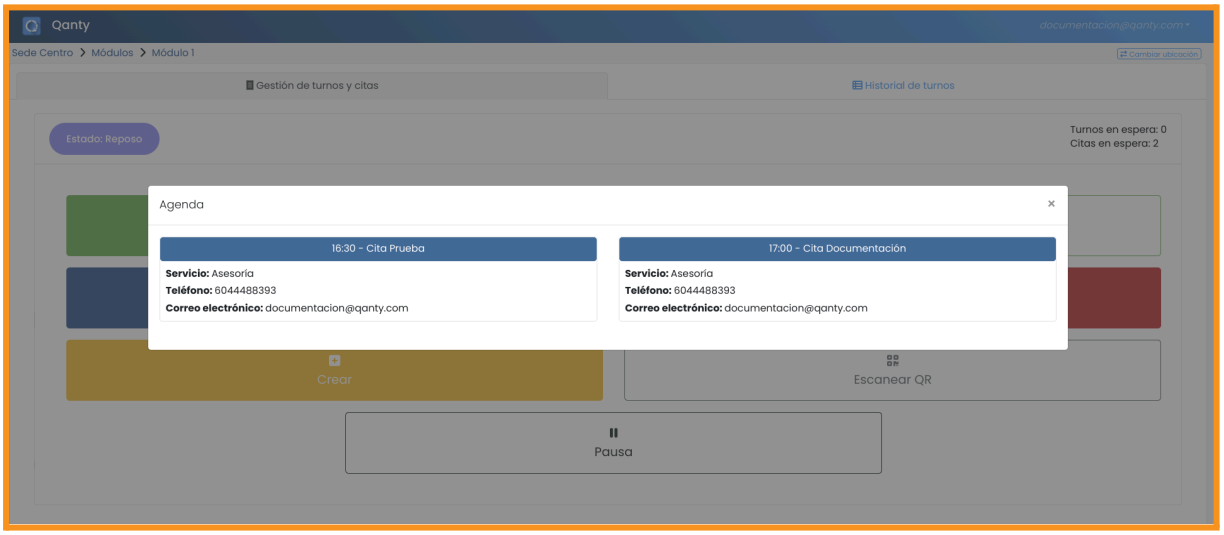


MOSTRAR AGENDA

El botón **mostrar agenda** solo se habilita cuando se tiene configurado el portal de citas, por medio de este botón se le da gestión al agendamiento realizado por los clientes.



Al darle click al botón **mostrar agenda**, se desplegará la lista de citas agendadas para el día.



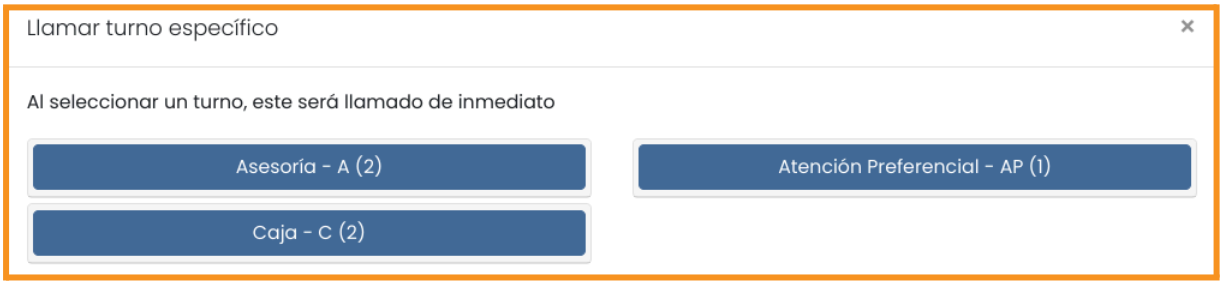
Para iniciar la atención de una cita solo es necesario darle click en el botón azul donde aparece la hora y el nombre del cliente.



LLAMAR ESPECÍFICO

El botón **llamar específico** permite realizar el llamado de turnos de forma especifica, omitiendo las prioridades configuradas por el administrador; al dar click en el botón llamar específico se desplegará la lista de servicios que por configuración desde el módulo se pueden atender, al lado del nombre se muestra entre paréntesis la cantidad de turnos en espera.





Damos click sobre el servicio al que le queremos dar gestión y se desplegará la lista de turnos en espera de ese servicio; cada turno tiene una flecha donde se despliegan los datos del cliente que tomó el turno.

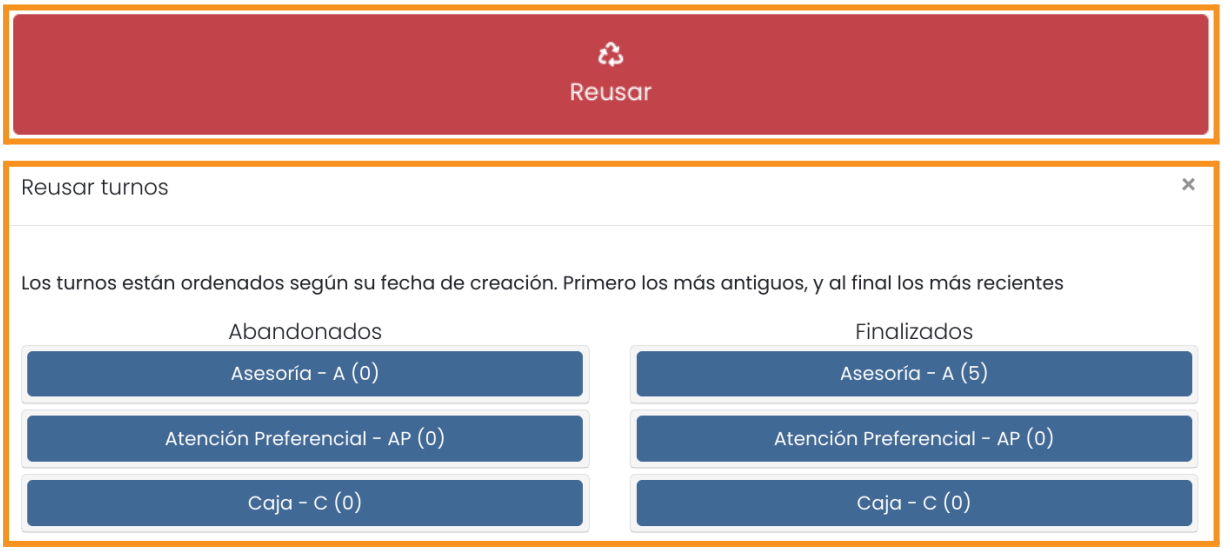


Para iniciar la atención de un turno solo es necesario darle click en el botón donde aparece el id del turno, (el tiempo que lleva en espera) y el nombre del cliente, automáticamente iniciará la atención.

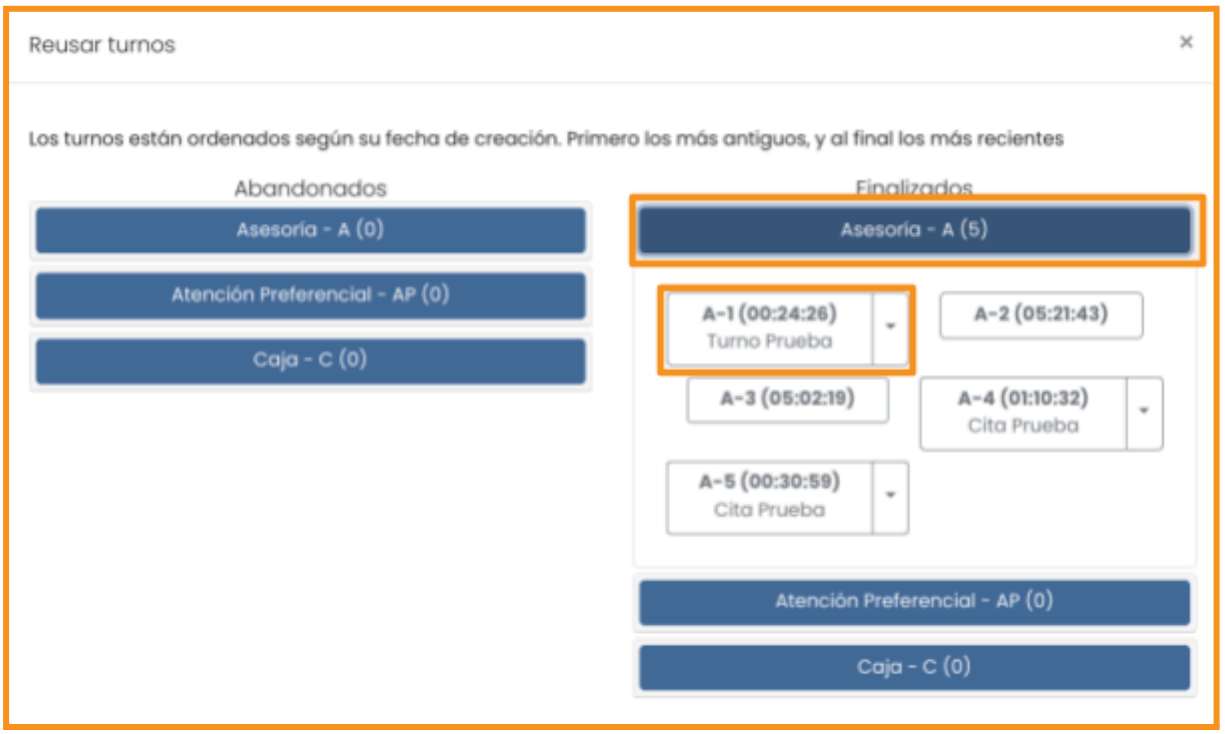


REUSAR

El botón **reusar** permite darle una nueva atención a un turno que ya fue finalizado o abandonado durante el día, al darle click a este botón se despliegan dos listados de servicios con la cantidad de turnos abandonados y finalizados.



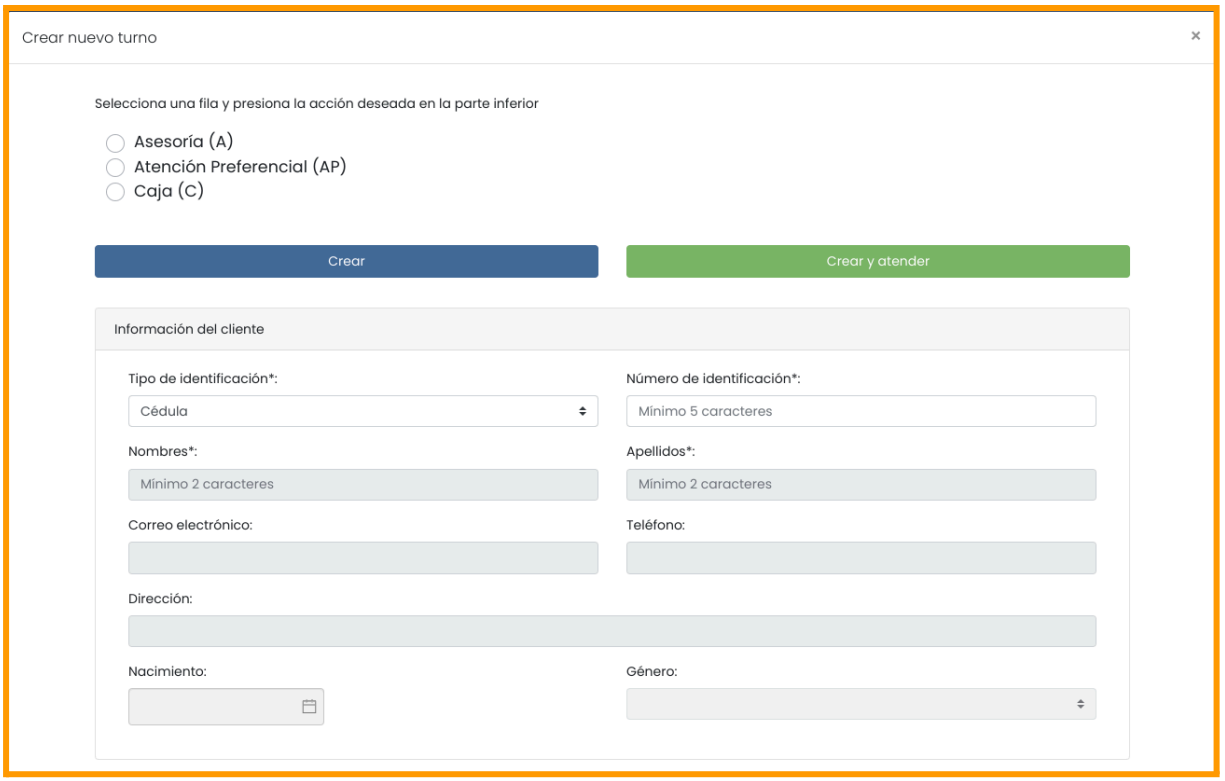
Para reusar un turno solo hay que seleccionar el servicio entre abandonados o finalizados, luego darle click al turno que se quiere reusar, inmediatamente volverá a estar en atención.



CREAR

El botón **Crear** permite realizar la creación de turnos desde la interfaz de asesor, con esta opción podemos crear turnos tomando información de los clientes como nombre, tipo de documento, teléfono, correo, entre otros. La toma de datos es opcional, ya que también es posible crear los turnos seleccionando solamente el servicio; podemos crear turnos únicamente de los servicios que nuestro módulo tenga configurados desde los grupos de prioridades; al darle click a este botón se despliega un recuadro con las opciones **crear** y **crear y atender.**

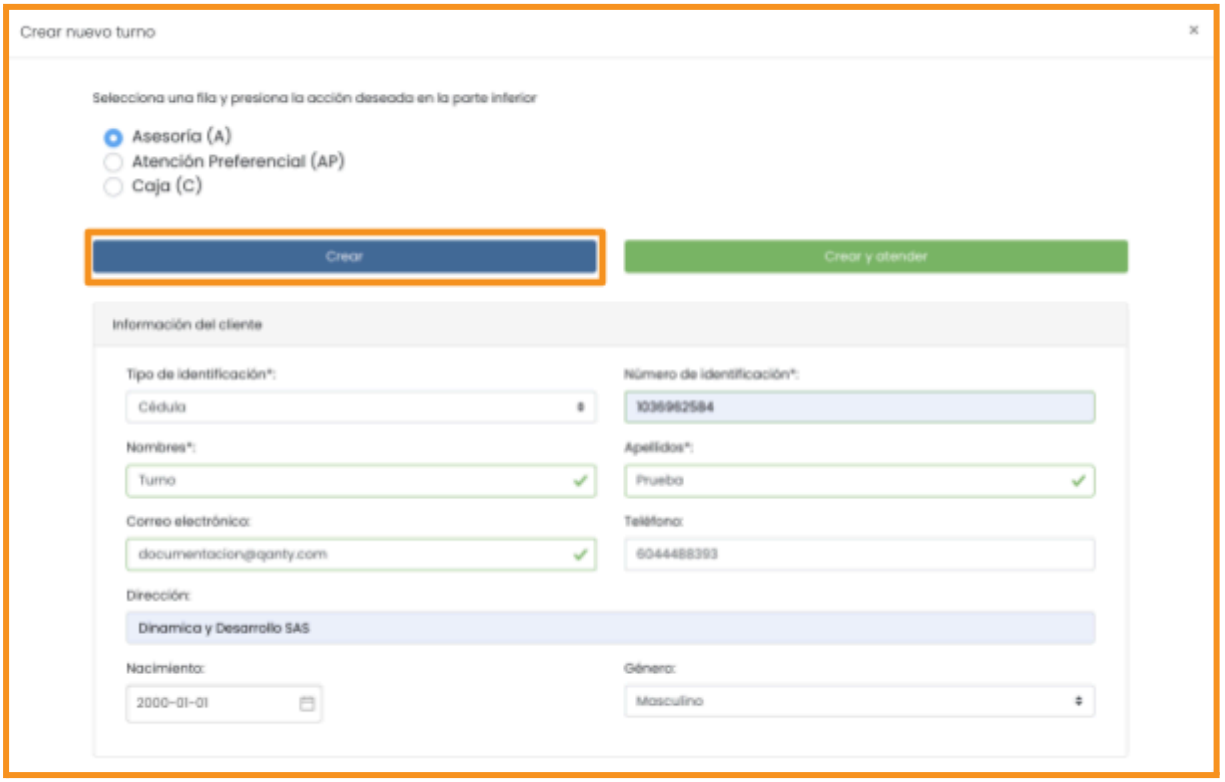




Crear

Al seleccionar esta opción, podemos crear turnos para dejarlos en la lista de espera de turnos de la sede, estos turnos serán llamados posteriormente por cualquier usuario que tenga el servicio activo en las prioridades de su módulo.

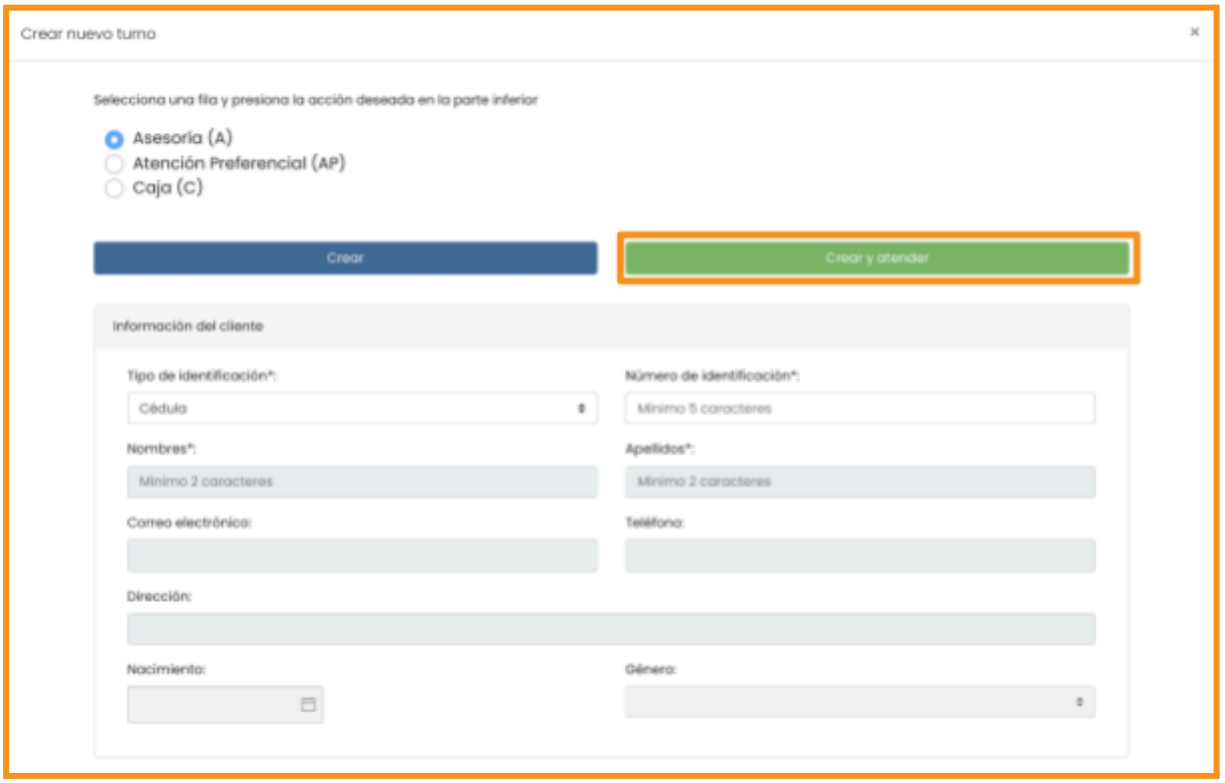
creación de turno con información del cliente



Crear y atender

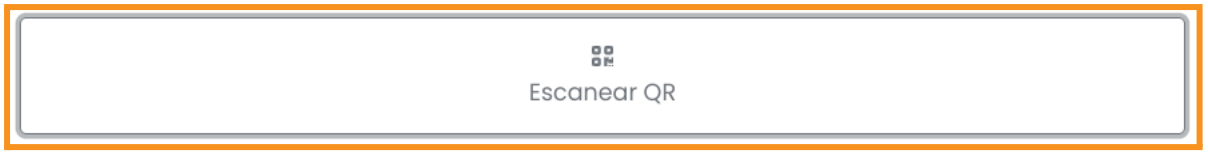
Al seleccionar esta opción, creamos un turno e inmediatamente quedamos en atención con él, **crear y atender** le da prioridad al turno que estamos creando y omite los turnos que hayan en espera al momento de la creación, también permite tomar los datos del cliente o crearlo únicamente seleccionando el servicio.

creación y atención inmediata de turno sin información del cliente



ESCANEAR QR

El botón **escanear QR** nos permite validar la información de citas agendadas por los clientes, es posible ver información de citas para el mismo día o días posteriores; al darle click a este botón se abrirá un cuadro con la cámara de nuestro pc, en este espacio ubicamos el QR que le llega por medio de correo electrónico al cliente e inmediatamente aparecerá la información de la cita.

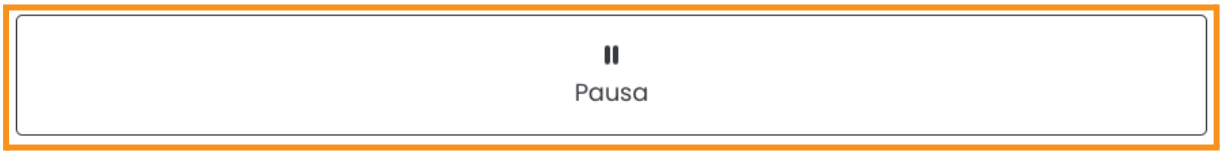


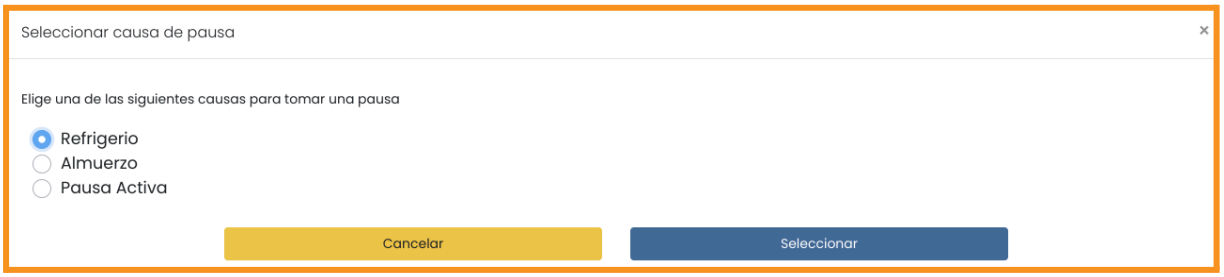


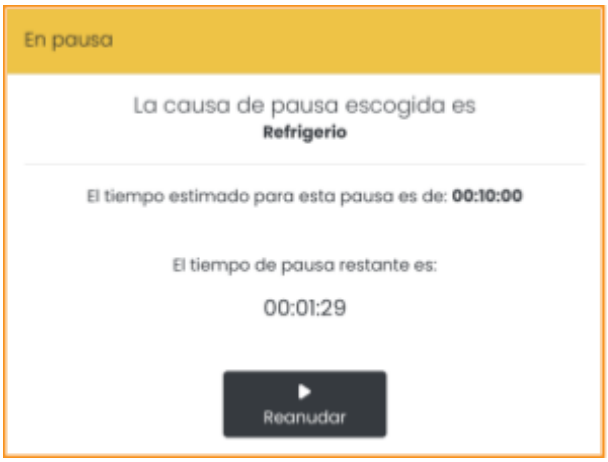


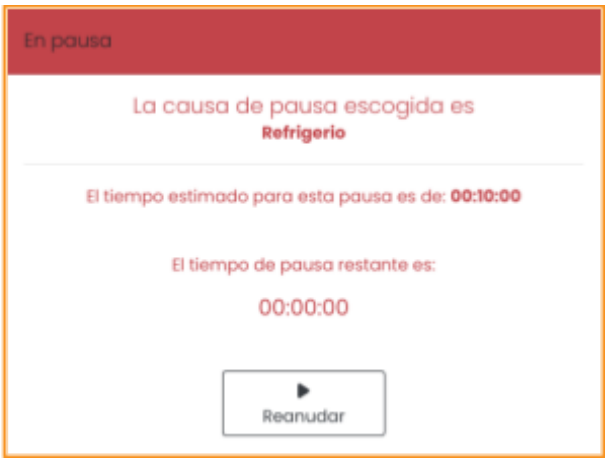
PAUSA

El botón **pausa** permite suspender temporalmente la operación del módulo del asesor de una forma no improductiva, al darle click a este botón se desplegará una lista de opciones de las cuales el asesor podrá elegir una para iniciar la pausa, (las opciones las configura el administrador de la sede), una vez seleccionado el motivo de pausa, aparecerá un cuadro en pantalla con la información de la pausa seleccionada y un temporizador que indica el tiempo restante de la pausa, si se supera ese tiempo el cuadro se pondrá rojo y el administrador será notificado en su dashboard; mientras el módulo esté en este estado, no podrá gestionar turnos ni citas.

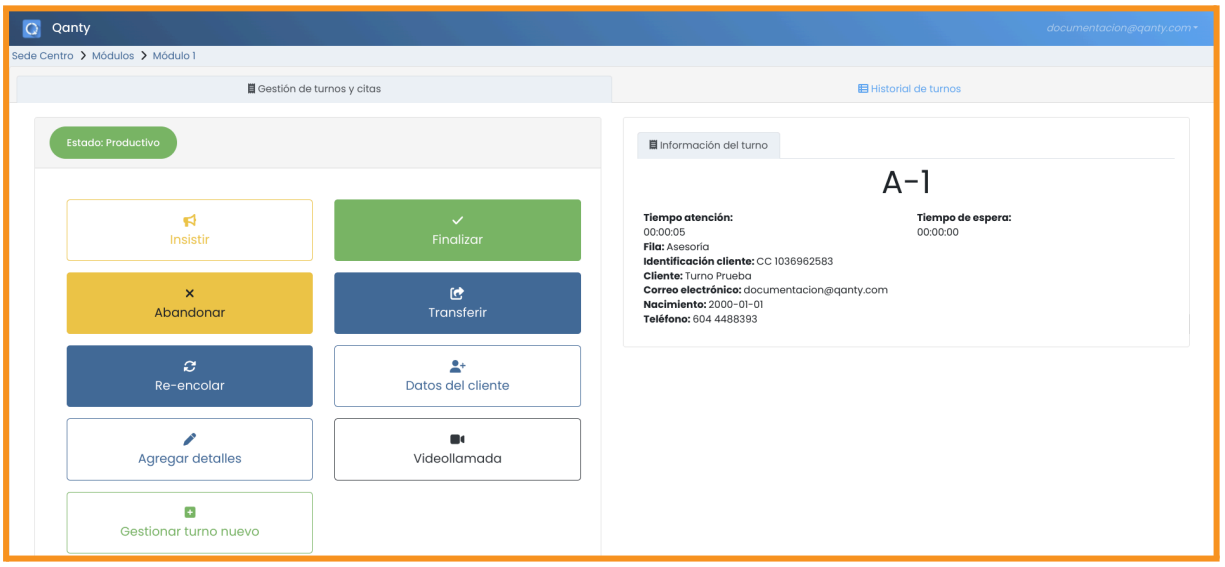








INTERFAZ DE ATENCIÓN



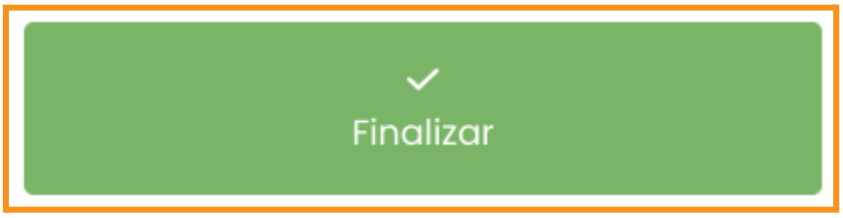
INSISTIR

El botón insistir repite el llamado del turno en las pantallas, notifica nuevamente a los usuarios el turno que fue llamado para que se desplace al módulo donde será atendido no existe un límite de insistencia.



FINALIZAR

El botón **finalizar** se utiliza para terminar la atención con el cliente, cuando se finaliza un turno, el módulo regresa a la interfaz de espera y el turno queda en la lista de finalizados.



En caso de que el servicio atendido tenga motivos de atención configurados, al darle click al botón finalizar, se desplegará la lista de motivos de atención, se debe seleccionar mínimo uno (se pueden seleccionar varios) y darle click al botón seleccionar, esto finaliza la atención.



ABANDONAR

Cuando un turno no recibe una atención exitosa, ya sea porque el cliente no se presentó en el módulo de atención, seleccionó el servicio incorrecto o hay alguna necesidad de soporte… Se utiliza el botón **abandonar**, para que las estadísticas sean reales según el servicio prestado.



TRANSFERIR

En Qanty es posible transferir turnos entre zonas y módulos, un turno puede ser transferido cuantas veces sea necesario sin cambiar su identificador ej. A-1; este turno pasará igual por todas las áreas donde sea transferido, guardando registro de cada una de las atenciones, tiempos de espera, tiempos de atención, nombre de los asesores que lo atendieron… entre otros.

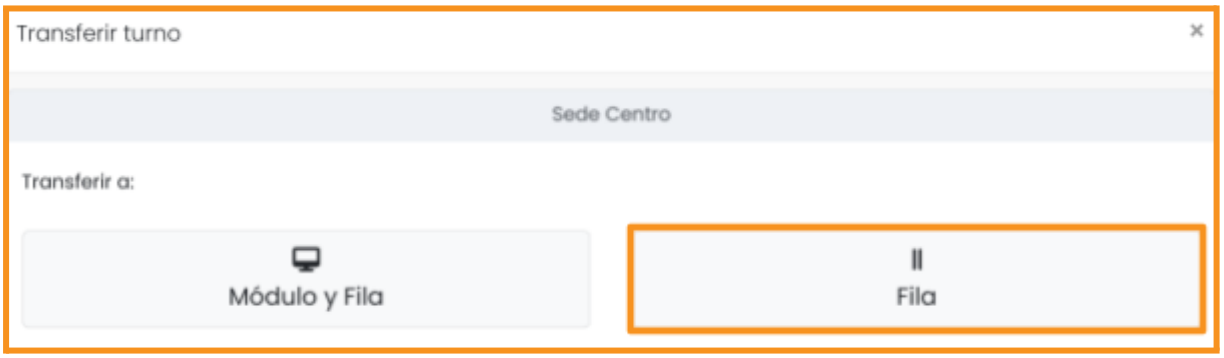


El turno puede ser transferido de dos formas: a un servicio diferente para dejarlo en espera para que todos los módulos que lo tengan configurado lo puedan atender; o directamente a un módulo específico, en este caso únicamente el módulo al que se le transfirió el turno podrá atenderlo.

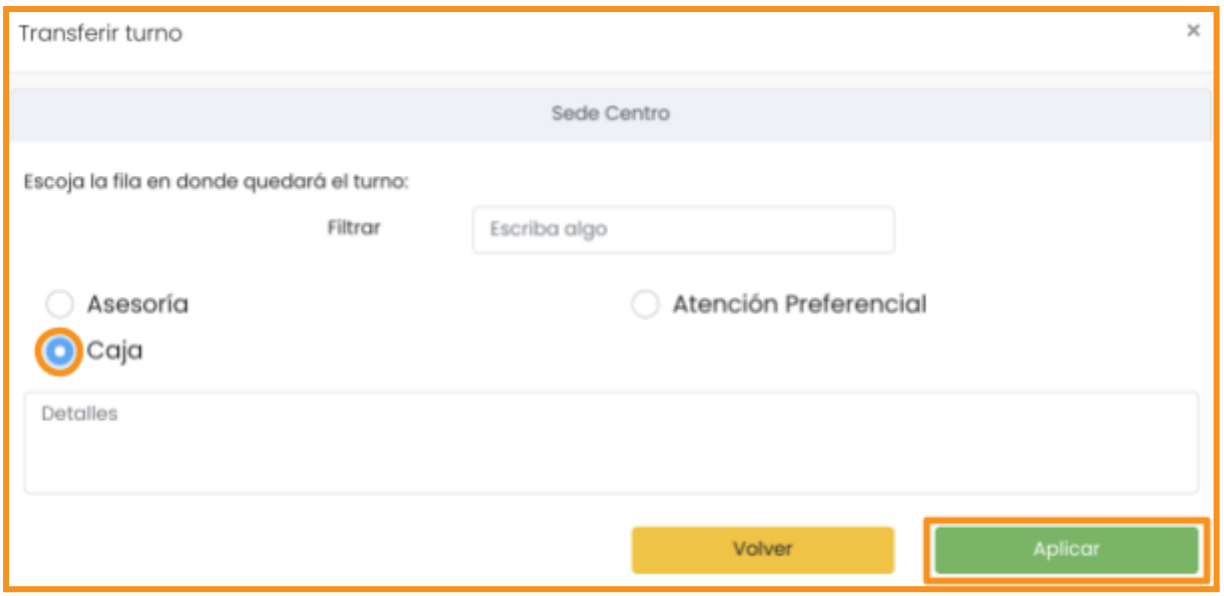
En ambos casos es necesario seleccionar el servicio en el que se quiere dejar el turno; en caso de que al módulo que se le va a transferir solo tenga un servicio configurado, el sistema realiza la transferencia automáticamente a ese módulo.

Transferencia a otro servicio

En esta parte se selecciona la opción **Fila.**

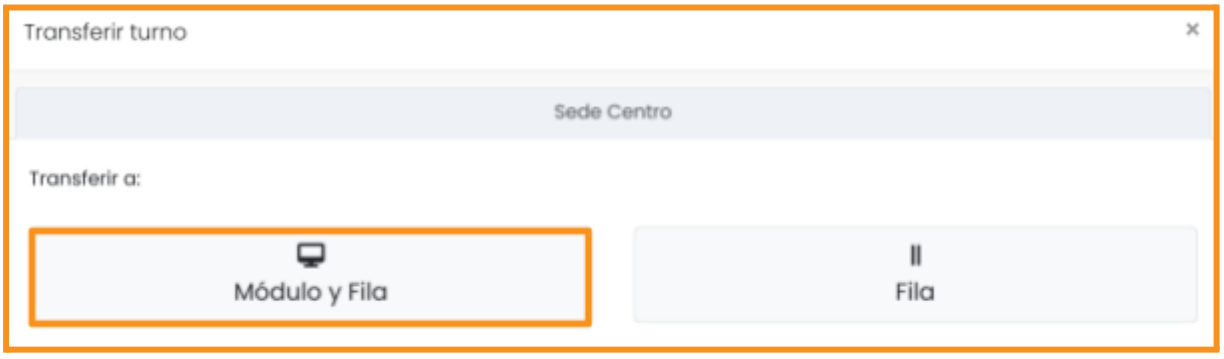


Seleccionamos el servicio al que lo vamos a transferir y le damos click en el botón aplicar, inmediatamente el turno pasará a la lista de turnos en espera del servicio seleccionado, cualquier módulo que tenga activo este nuevo servicio en su configuración podrá atenderlo, la prioridad de los turnos transferidos puede ser configurada por el administrador.



Transferencia a un módulo específico

En esta parte seleccionamos **módulo y fila.**



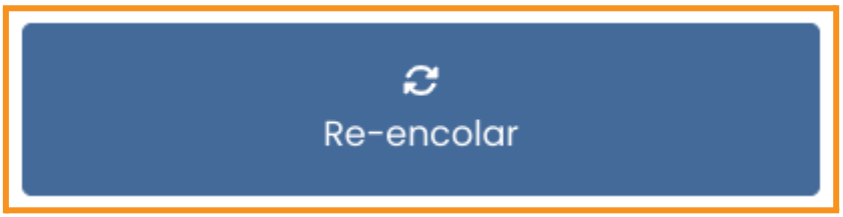
Seleccionamos la zona y el módulo al que le queremos transferir, luego el servicio (se puede dejar el mismo en el que está) y le damos click en el botón aplicar; inmediatamente el turno pasará a la lista de turnos en espera únicamente del módulo al que fue transferido, también solo este módulo podrá atenderlo; la prioridad de los turnos transferidos puede ser configurada por el administrador.





RE-ENCOLAR

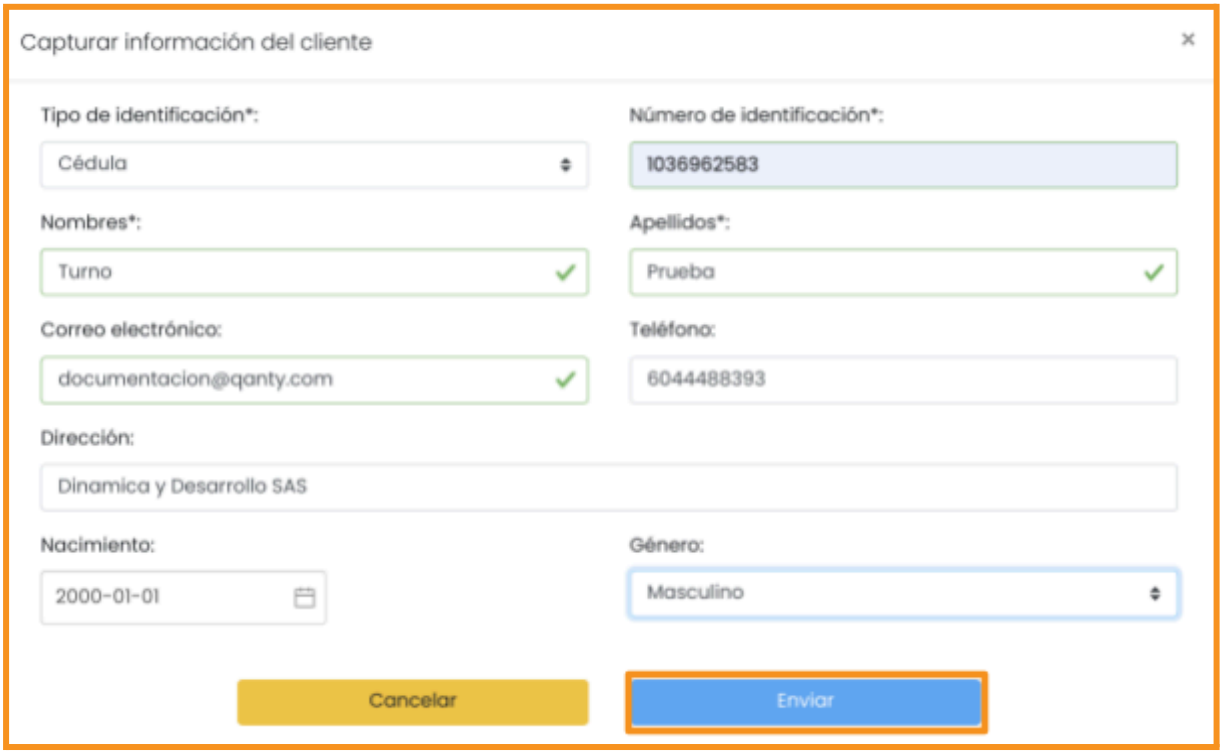
El botón **re-encolar** permite dejar el turno nuevamente en la lista de turnos en espera para ser llamado posteriormente; una vez un turno sea llamado, este se podrá reencolar sin necesidad de ser finalizado, abandonado o transferido, la prioridad de los turnos re-encolados puede ser configurada por el administrador.

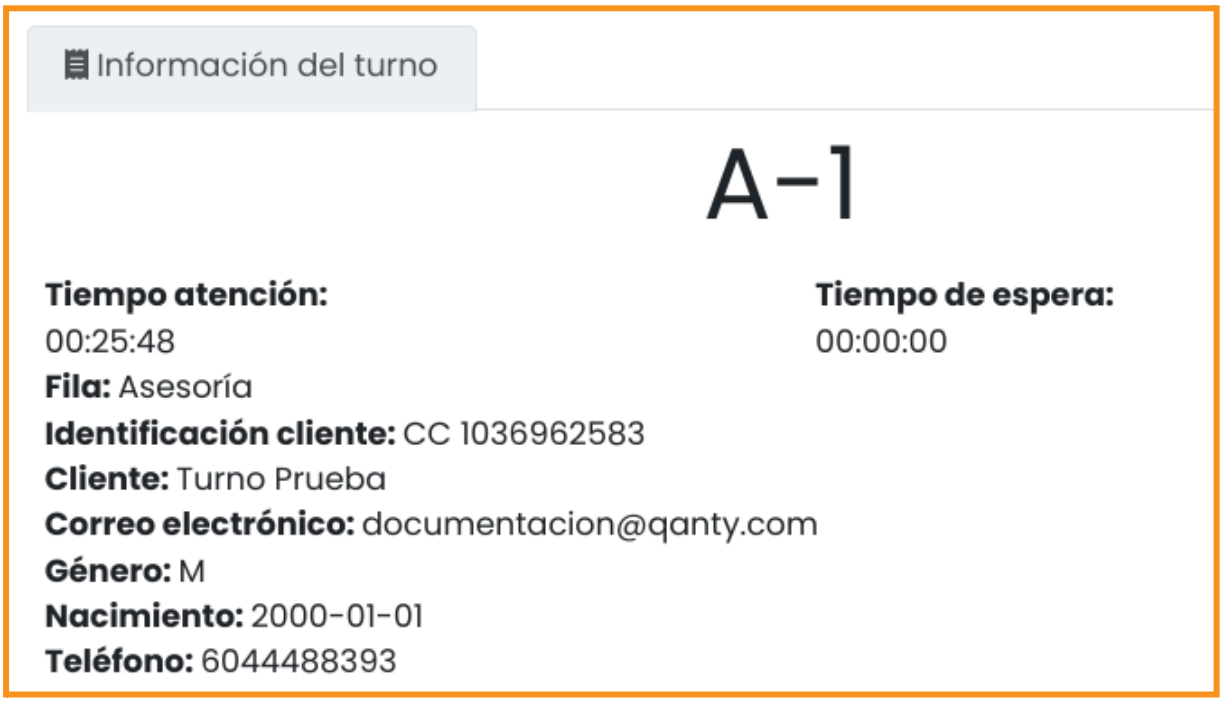


DATOS DEL CLIENTE

El botón **datos del cliente** nos permite guardar los datos del cliente o modificar los ya existentes, al tomar la información del cliente, estos datos aparecerán automáticamente en la información del turno.







AGREGAR DETALLES

El botón **agregar detalles** nos permite agregarle información al turno con el que estamos en atención, estos detalles se pueden agregar por etapas; en el caso de atender un turno que fue transferido, el usuario que lo atienda podrá ver los detalles de las etapas anteriores y también podrá agregar más, esta información se guarda dentro de Qanty y el administrador podrá verla en el reporte detallado.



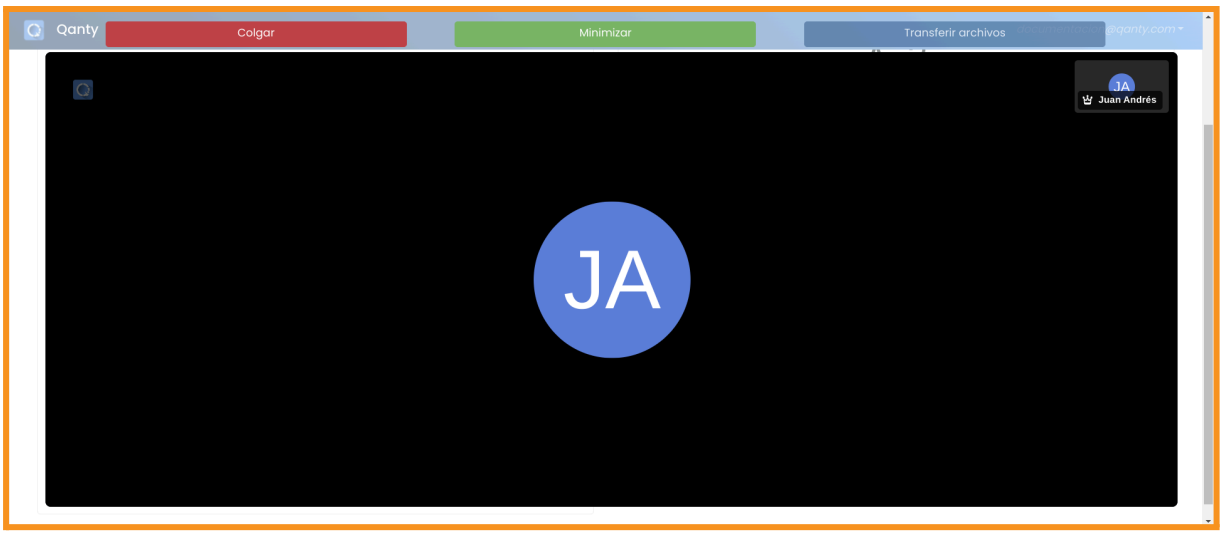




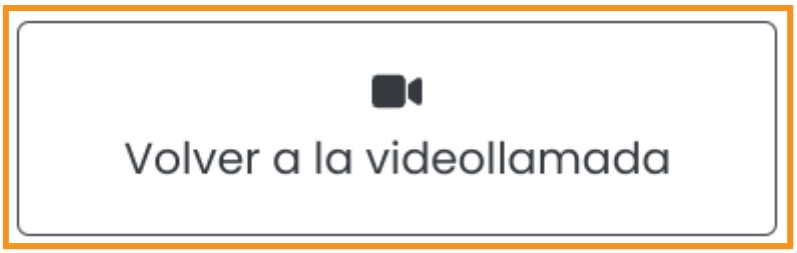
VIDEOLLAMADA

El botón **videollamada** nos permite interactuar por videochat, con el cliente que solicitó su turno por medio del portal de citas o el portal de atención virtual, iniciamos la atención del turno o la cita y le damos click al botón videollamada, automáticamente se abrirá la videollamada a la par con la del cliente; esta videollamada tiene tres opciones en la parte superior, **Colgar** terminaría la videollamada, **Minimizar** nos permite ver nuevamente la interfaz de asesor, **Transferir archivos** permite enviar o recibir documentos para guardarlos en nuestro pc o el del cliente.





Si se minimiza la videollamada, en la interfaz de atención, el botón cambiará de nombre a **(volver a la videollamada)** para poder maximizar nuevamente.



GESTIONAR TURNO NUEVO

En caso de ser necesario, es posible atender varios turnos al mismo tiempo, al presionar el botón **gestionar turno nuevo** se muestra de nuevo la interfaz de espera donde es posible crear, llamar, reusar turnos, escanear códigos QR y atender citas pendientes. Si se están atendiendo varios turnos, en la parte inferior de esta interfaz se muestra el listado de los turnos activos, al hacer click en alguno de estos volvemos a la atención inmediatamente; cada turno tiene su información y tiempo; la atención o finalización de un turno no afecta los que se atienden a la misma vez.

