

## Introducció al sistema d'atenció a l'usuari per tiquets

*Es recomana utilitzar navegador Mozilla Firefox*

## 1. Per què

- Per evitar incomoditat d'estudiants fent cua drets en moments crítics (matrícula)
- Per donar una millor atenció presencial i personalitzada
- Per millorar l'entorn de treball dels companys que fan atenció a l'usuari (menys soroll, previsió de tiquets, gestió del temps)

## 2. Conceptes

### 1. Tràmits

"Cadascun dels passos o diligències que exigeix un afer perquè avanci fins a la seva conclusió".

1. Es poden crear tants tràmits com es considerin necessaris. També es poden fer tràmits niats
2. Ex: Reconeixement de crèdits, acreditació d'idiomes, sol·licitud del títol...

### 2. Cues

"Agrupador de tràmits".

Molts tràmits estan relacionats amb consultes sobre l'expedient, pla d'estudis, convenis de cooperació. En agrupar tots els tràmits sota un sol concepte evitem la dispersió d'opcions del menú del kiosk (dispensador de tiquets). Ho fem per:

1. Per simplificar l'expedició del tiquet: que l'usuari no hagi d'arribar a seleccionar fins el detall de tràmit:
  - a. no haver de clicar més d'un cop entre les diferents opcions que apareguin a la pantalla abans d'obtenir el tiquet
  - b. no haver de triar entre més de 20 opcions, per exemple
2. Per activar/desactivar un grup de tràmits d'un sol cop

### 3. Menú de Kiosk

"Lista d'opcions ofertes a l'usuari".

És una capa que permet certa independència, perquè a banda de mostrar les cues, permet publicar informació diferent i no relacionada amb tràmits (per exemple, avisos, notícies).

1. Te funció multiidiomes (    ).

Sistema d'atenció a l'usuari per tiquets

2. Permet l'existència de submenús (diferents pantalles)

**Observacions:** Tot i que a l'EEBE s'utilitza una part del potencial de l'aplicatiu i s'ha optat per una versió simple (identificant "cua" i "tràmit", no havent desplegat l'arbre de tràmits), el sistema és flexible i es pot adequar a cada Servei.

#### 4. Competències

"Conjunt de tràmits sobre els quals cada company té capacitat per atendre i resoldre".

A l'EEBE s'assignen persones a una cua (conjunt de tràmits) o més d'una.

### 3. Descripció dels components

#### 1. KIOSK

Dispositiu expenedor de tiquets que es troba a l'exterior del Servei (junt a la porta).

1. Es posa en marxa cada matí, just abans d'obrir l'atenció a l'usuari (encenent un interruptor)
2. Quan es necessari, es canvia el rotlle de paper tèrmic.



Sistema d'atenció a l'usuari per tiquets

## 2. PANTALLA EXTERIOR

Monitor que es troba a l'exterior del Servei (i que ha de ser fàcilment visible pels usuaris –a l'EEBE es troba sobre la porta d'accés-).

És on apareixen els tiquets cridats i la taula on seran atesos.



## 3. APLICATIU Panell d'atenció

Identificador a la URL mitjançant usuari i password d'intranets UPC.

Tiquet	Tipus	Estat	Data	DataEstat	Espera
CV-1367	N	Pendent	30-03-2017 15:18:36	30-03-2017 15:18:36	00:01:17
MA-220	N	Pendent	30-03-2017 15:18:19	30-03-2017 15:18:19	00:01:34
MA-221	N	Pendent	30-03-2017 15:18:44	30-03-2017 15:18:44	00:01:09
TA-6001	N	Pendent	30-03-2017 15:18:27	30-03-2017 15:18:27	00:01:26

Cua	Tiquets Pendants
CV	1
MA	2
TA	1

**PANEL·L d'ATENCIÓ** – Es des d'on es visualitzen i gestionen els tiquets dels usuaris.

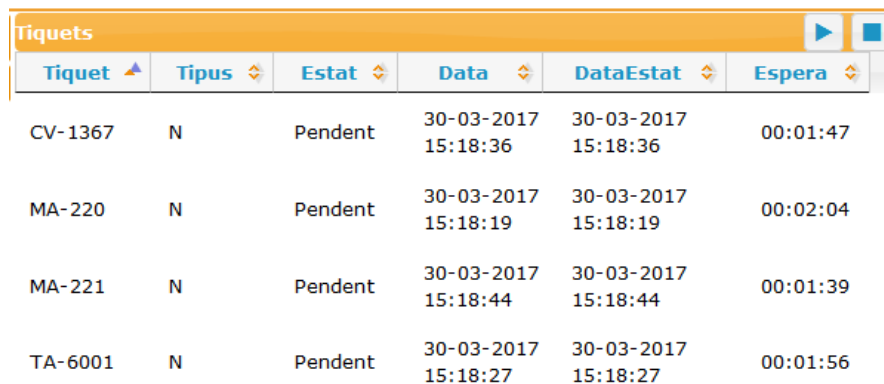
- Permet cridar i "recridar" un usuari
- Permet decidir al treballador en quin moment fa la crida (l'eina al servei de les persones)

## Sistema d'atenció a l'usuari per tiquets

- Permet, si es vol, crear tiquets virtuals (per documentar l'atenció telefònica)
- Permet canviar-se de punt d'atenció (si s'atén des d'una taula diferent a l'habitual)
- Permet transferir tiquets (usuaris) a una altra taula. (*No habilitat a l'EEBE*).
- Tot i no estar pensat com a eina de control, permet extreure dades estadístiques sobre l'atenció

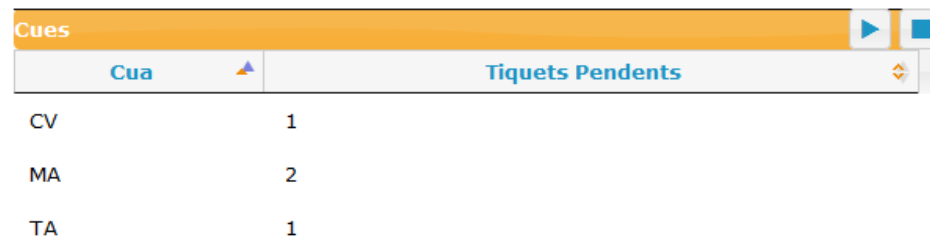
### Consta de 4 parts:

- Dreta superior: on es veu el llistat de tiquets pendents, la data i hora de sol·licitud i el temps d'espera



Tiquet	Tipus	Estat	Data	DataEstat	Espera
CV-1367	N	Pendent	30-03-2017 15:18:36	30-03-2017 15:18:36	00:01:47
MA-220	N	Pendent	30-03-2017 15:18:19	30-03-2017 15:18:19	00:02:04
MA-221	N	Pendent	30-03-2017 15:18:44	30-03-2017 15:18:44	00:01:39
TA-6001	N	Pendent	30-03-2017 15:18:27	30-03-2017 15:18:27	00:01:56

- Dreta inferior: es veu la cua o cues (agrupació de tràmits) sobre les que el company té competències de gestió



Cua	Tiquets Pendants
CV	1
MA	2
TA	1

- Esquerra superior: es on es veu la informació sobre el ticket que en aquell moment s'està atenent



Taula 11 MORENO GASCON, MARIA TERESA

Següent

GESTIÓ ACADÈMICA EEBE  
Número d'atenció

# CV-1367

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH  
Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica  
Industrial de Barcelona

Camp	Valor
Tipus	N
Estat	En Tràmit
Crides	1
Emissió	30-03-2017 15:18:36
Darrer Estat	30-03-2017 15:21:16
Temps de Espera	00:02:40

## Sistema d'atenció a l'usuari per tiquets

- Esquerra inferior<sup>1</sup>: es pot completar informació dels camps següents
  - Observacions: si volem anotar algun comentari
  - Tràmits: si volem associar-lo a diferents tràmits (en cas que estigüés desplegat l'arbre de tràmits)
  - Client: si volguéssim identificar l'usuari/estudiant

### Estats dels tiquets

1. **Pendent**: abans de ser cridat
2. **En tràmit**: Un cop cridat i mentre no ha estat atès
3. **Eliminat**: En cas de que no accedeixi a la taula l'usuari i, havent estat "recriadat" dos cops", s'opta per aquesta opció (necessari per poder cridar següent)
4. **Finalitzat**: acabament normal d'una consulta un cop ha estat atesa (necessari per poder cridar següent)

## **4. APLICATIU Gestió de competències**

Serveix per associar cues a persones i en cas de tenir més d'una cua la mateixa persona, prioritzar quina serà atesa en primer lloc (si no es prioritza s'ordena per criteri cronològic).

Ordre	Tràmits	Estat tràmit	ANS	EMMA	ANA	JOSE	SANTI	MONTE	ENRIQUE	SILVIA	MATEO	GRES	MARIA	CARLO	ANTONIA	MARIA	Emma
1	GestioAcademica	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	Convenis de Cooperació	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	Màster	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	Relacions Internacionals	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	Tràmits Acadèmics	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10	Dipòsit	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	Doctorat	A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

## **5. APLICATIU Menu Kiosk**

Serveix per activar/desactivar alguna de les cues del menú de dispensació de tiquets per no tenir atenció en aquell moment/ període.

- <sup>1</sup> No habilitat a l'EEBE

*En cap cas eliminar la cua perquè té tràmits associats.*

Sestió Espera >> Menú

Cercador

Cercar

Search:

Ordre	Menús	Descripció	Tràmit Associat	Estat	Eliminar
2	Tràmits Acadèmics Generals	Tràmits Acadèmics	Tràmits Acadèmics	●	Elimina
4	Relacions Internacionals	Tràmits Mobilitat	Relacions Internacionals	●	Elimina
6	Convenis de Cooperació	Tràmits Empresa i convenis	Convenis de Cooperació	●	Elimina
8	Màster	Tràmits Màster	Màster	●	Elimina
10	Dipòsit TFG	Dipòsit	Dipòsit	●	Elimina
12	Doctorat	Tràmits de doctorat	Doctorat	●	Elimina

## 6. Wait-room-viewer

És una eina pensada per als gestors per poder detectar de forma gràfica si hi ha una incidència en l'atenció a l'usuari relacionada amb el temps d'espera.

El gestor pot connectar-se a la pantalla que mostra aquesta informació, tot i que es desitjable disposar d'un monitor exclusiu per a aquesta funció. A la pantalla apareix sempre la informació de la persona que més temps porta esperant a ser atesa (el següent tiquet a ser cridat); però en cas de sobrepassar un determinat temps d'espera (programable), la cua que pateix aquesta demora canvia de color:

- Groc: per aixecar una alarma
- Vermell: per fer evident que és tracta d'una cua crítica en aquell moment

Davant d'aquesta situació, el gestor pot decidir:

1. Destinar més persones a atendre aquella cua
2. Desactivar la cua (que no es puguin expedir més tiquets) si es preveu que no es podran atendre més usuaris en el temps d'atenció restant fins al tancament del servei.
3. Altres

16:00:45 **Colas Pendientes** Sistema de Gestión de Espera

Cua	Tiquets Pendents	Màxim temps d'espera	Temps inig d'espera
PR	0	00:00:00	00:00:00
TA	1	01:01:27	00:00:00
MA	2	01:01:35	00:00:00
RI	0	00:00:00	00:00:00
CV	0	00:00:00	00:00:00