

Manual

(para el uso del sistema de llamadas de timeacle GmbH & Co.KG)



Contenido

01 Configurar el	l perfil	3
1.1 Cargar imágenes		4
1.2 Personalizar el nom sucursal	bre y la categoría de la	5
1.3 Datos de contacto		6
1.4 Horario de apertura		7
1,5 Logotipo del depósit	0	9
02	Editar el sistema de l	lamadas10
2.1 Círculos de espera		11
2.2 Adquirir licencias		12
2.3 Crear empleados		13
2.4 Añadir horas de trabajo		14
2.5 Crear interruptor		16
2.6 Servicios		17
2.7 Contenido		18
2.8 Diseño		20
2.9 Ajuste de la pantalla	y de la estación de impresión	21
2.10. Personalizar la vista móvil		22
2.11. Ajustes		23
2.12. Ajustes generales		24
2.13. Ajustes avanzados		26
2.14. Opción de selección	n del billete instantáneo	29
2.15. Opción de selección	n de escaneo de billetes	30

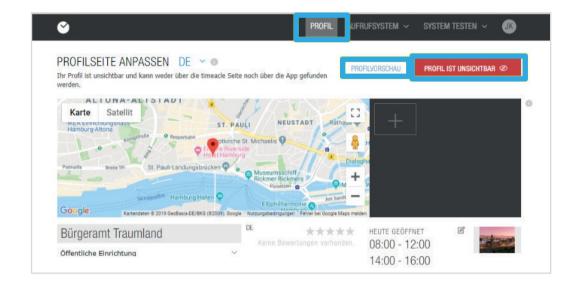
2.16. Opción de selección de impresión de billetes	31
2.17. Opción de selección de billete de retención	32
2.18. Opción de selección para el ticket de la cita	33
2.19. Configuración de las reservas	34
2.20. Adiciones	35
2.21. Acceso de los operadores	36
2.22. Acceso a la estación de visualización e impresión	38
2.23. Crear y activar el enlace	39
03 Sistema de pruebas	40
3.1 Prueba de la pantalla	41
3.2 Prueba de la estación de impresión	42

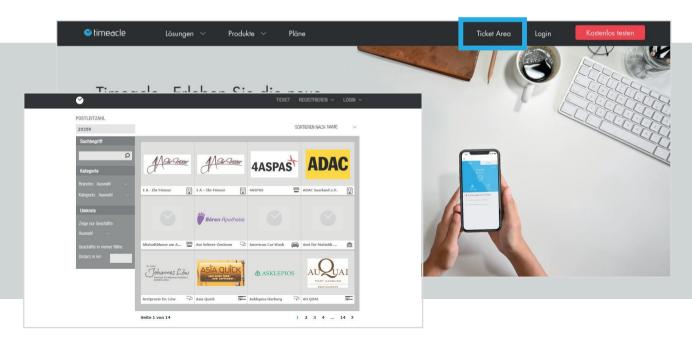


01 Configurar el perfil

Después de iniciar la sesión con éxito, tiene la opción de configurar su perfil según sus deseos. En la pestaña de Perfil, puede ajustar la página de perfil. Una vez que haya realizado los cambios, haga clic en el botón

El perfil es visible su perfil visible para sus clientes.





⚠ Nota: Si desea ver los cambios guardados en su perfil, haga clic en la zona de vista previa del perfil en la esquina superior derecha. Se abrirá otra ventana de pestaña en su navegador. Ahora puede ver la vista de su perfil desde la perspectiva de sus clientes.



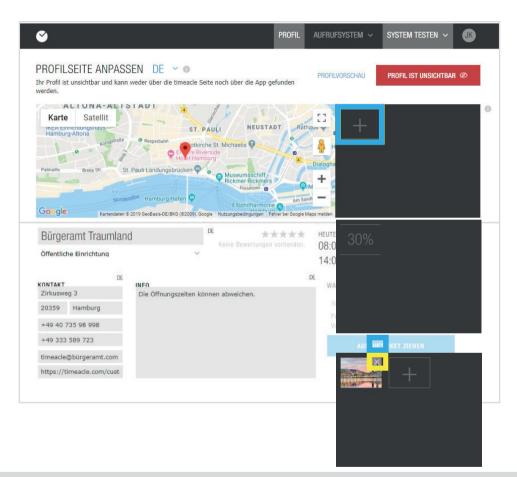
1.1 Subir imágenes

Puede añadir imágenes a su perfil haciendo clic en el signo gris + en el campo de la derecha junto a la tarjeta. Puedes subir hasta 9 imágenes de tu elección, que se reproducirán en tu perfil mediante un pase de diapositivas. Puede comprobarlo en la vista previa del perfil.

En cuanto haga clic en el signo +, se abrirá una ventana en la que podrá seleccionar el archivo de imagen correspondiente en su carpeta. Con

abierto Haga clic en para confirmar la selección y la imagen será cargado automáticamente.

Si desea eliminar un archivo de imagen, haga clic en la X que aparece en la imagen correspondiente en la esquina superior derecha.





Después de cada cambio, asegúrese de hacer clic en Aplicar el cambio

de lo contrario, los datos introducidos **no se** tomarán.

Vergessen Sie nicht, alle vorgenommenen Änderungen zu sichern.

ÄNDERUNGEN ÜBERNEHMEN

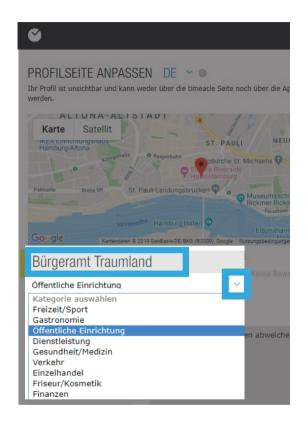


1.2 Personalizar el nombre y la categoría de la sucursal

Debajo de la tarjeta hay un campo de texto en el que puede introducir el nombre de su sucursal o empresa. El nombre que introduzca es importante por dos razones:

- 1. Se mostrará y se encontrará bajo este nombre en la búsqueda de perfiles.
- 2. Se utiliza para diferenciar en la configuración si se administra más de una oficina/sucursal.

Bajo el nombre de la rama, seleccione la categoría/sector para su perfil. Al hacer clic en la flecha que apunta hacia abajo, obtendrá una selección de categorías/industrias entre las que podrá elegir una para su perfil.





Después de entrar, haga clic en de asumir la



Introducir su categoría/sector facilita a sus clientes la búsqueda de su perfil en el portal online.

Categorías/sectores















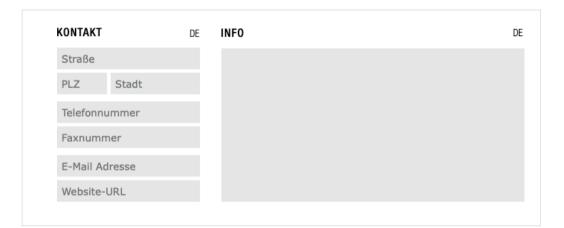






En el campo de contacto puede introducir la dirección de su empresa, el código postal, la ciudad y el número de teléfono y fax. Los datos de tu dirección serán comprobados por Google Maps y se mostrarán en el mapa del perfil. Sus clientes tienen la posibilidad de obtener una sugerencia de ruta desde nuestra aplicación timeacle, que muestra la longitud de la ruta en km (en coche, a pie, con transporte público), así como el tiempo de espera aproximado. También puede dejar su dirección de correo electrónico y la URL de su sitio web para que sus clientes también puedan ponerse en contacto con usted por esta vía.

A la derecha del campo de contacto se encuentra el campo de información, donde tiene la opción de introducir más información. El texto es de libre elección. Por ejemplo, informar a sus clientes sobre los servicios de su organización.





1.4 Horario de apertura

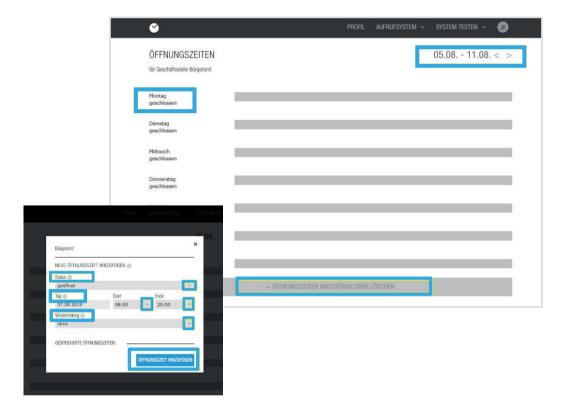
Puede introducir el horario comercial haciendo clic en el icono de edición situado debajo del campo de la imagen. Después de hacer clic, se le remitirá a una página de edición. En esta página verá los días de la semana y la fecha de la semana.

Haga clic en el botón + Añadir o eliminar horarios de apertura o en un día de la semana para añadir o eliminar los horarios de apertura.

Ahora se abrirá una pequeña ventana de edición. Aquí puede añadir el horario de apertura de su empresa. Debajo del estado del elemento puede elegir entre abierto y cerrado, simplemente haga clic en la flecha que apunta hacia abajo.

Para establecer el horario de apertura por días, haga clic en el campo de texto con la fecha. Se abre un pequeño calendario en el que puede hacer su selección. En Inicio tiene la opción de especificar la hora a partir de la cual su negocio está abierto ese día. En Fin puede introducir la hora de cierre de su empresa.

En la opción Repetición, puede elegir si desea establecer una repetición diaria (por ejemplo, sólo el lunes, 05.08.2019), semanal (a partir del lunes, 05.08.2019 y luego cada lunes siguiente) o entre semana (lun. - vie.) para el día.



Ejemplo: Si abre de lunes a viernes de 08:00 a 12:00, la repetición: todos los días laborables sería la mejor opción para usted, ya que no tendría que crear cada día individualmente para este periodo.



1.4 Horarios de apertura

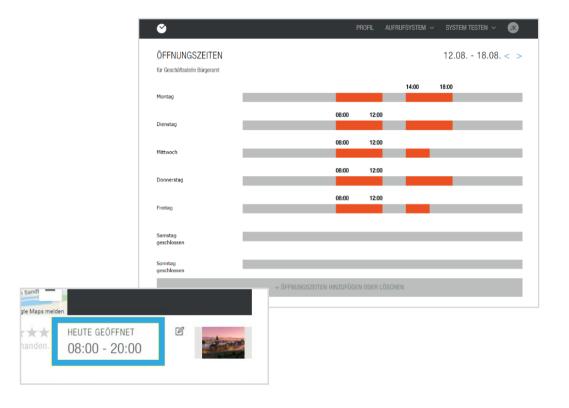
Una vez introducidas todas las horas de apertura, se le mostrará el periodo para el que se han almacenado las horas de apertura. En cuanto cierre la ventana de configuración de sus horarios de apertura, podrá ver mediante barras de colores dentro de la vista semanal de cuándo a cuándo en qué días de la semana se almacenan sus horarios de apertura. Si no tiene ningún horario de apertura para algunos días u horas, puede Cerrado

El sistema muestra automáticamente los para estos tiempos especificados por el usuario.

Tienes la opción de ver tu perfil de configuración en.

Perfil

Vista

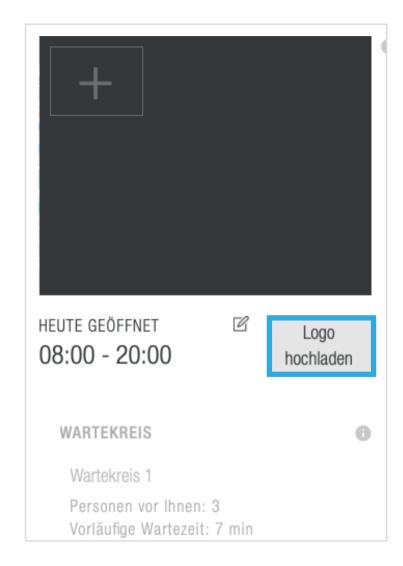


Nota: Si configura el horario de apertura a mitad de semana, debe hacer clic en la siguiente semana del calendario, ya que no se pueden seleccionar los días anteriores.



1.5 Logotipo de la tienda

Para introducir su logotipo, haga clic en la zona situada a la derecha del horario de apertura. Al igual que con los archivos de imagen, ahora se abrirá el Explorador de Windows, donde podrá seleccionar el archivo del logotipo. Haga clic en Abrir y el logotipo se cargará automáticamente.





02 Editar el sistema de llamadas

Una vez que haya configurado su perfil según sus deseos, puede realizar otras opciones de configuración en la pestaña Sistema de llamadas.

Se muestran los círculos de espera, el personal y los mostradores. Un-En **Contrigéración para los servicios**, el contenido, los diseños, la configuración y el acceso.



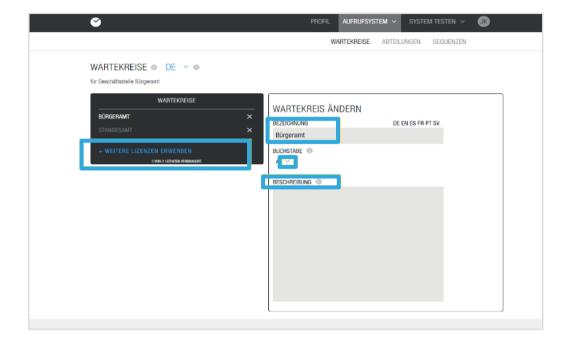


02 Editar el sistema de

2.1 Círculos de espera

Para crear un círculo de espera, vaya a Círculos de espera en el menú del sistema de llamadas. Un círculo de espera es una zona dentro de su tienda que reúne a los clientes/pacientes cuyas solicitudes pueden ser atendidas por el mismo personal o que tienen la misma solicitud, de modo que forman un plan de espera común.

Puede nombrar su círculo de espera en el campo de texto bajo Designaciones. La letra es la designación del número de espera de la correspondiente zona de espera en los billetes, que también puede seleccionar libremente. De este modo, su cliente sabe en qué zona de espera se encuentra y a qué mostrador debe dirigirse en cuanto se llame al número. En Descripción, puede añadir cualquier información que sólo sea visible para usted.



Nota: Por favor, reserve siempre aquí a todos los clientes que tengan una cita. Por favor, envíe a los clientes sin cita previa al mostrador de citas.

Ejemplo: Un ejemplo de círculo de espera es: Registro con la letra A



2.2 Adquirir licencias

Si quiere añadir más círculos de espera u operadores, debe

Puede reservar Adevirir más licencias,

En cuanto haga clic en el botón, se abrirá una nueva página en la que podrá seleccionar las licencias que necesite y añadirlas a su cesta de la compra. Tiene la posibilidad de adquirir tantas licencias como desee.

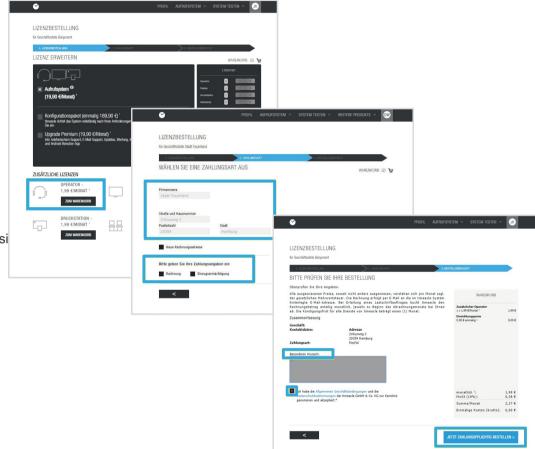
El botón para añadir licencias, por ejemplo, se encuentra en el recuadro negro de la configuración del círculo de espera.

Se pueden adquirir las siguientes licencias: - Círculo de espera - Estación de impresi - Operador - Pantalla

En cuanto haya añadido las licencias deseadas a la cesta de la compra, y Más será redirigido al proceso de pago.

Puede elegir entre el método de pago por domiciliación bancaria, compra a cuenta o tarjeta de crédito.

Después de hacer su selección, haga cli**Másra** ver la confirmación de su pedido. ver y completar la compra de las licencias. Las licencias están disponibles inmediatamente después de la confirmación del pedido.



▲ Tenga en cuenta: Si durante el registro ha indicado que desea pagar mensualmente con tarjeta de crédito, se le ofrecerá esta selección como método de pago; si no lo ha indicado, no se mostrará el pago con tarjeta de crédito. Sin embargo, si elige la domiciliación bancaria, introduzca el titular de la cuenta, el IBAN y el BIC. Lo mismo ocurre con la compra a cuenta, si se utiliza la dirección de facturación que introdujo durante el registro. Es posible introducir una dirección de facturación adicional.



2.3 Crear empleados

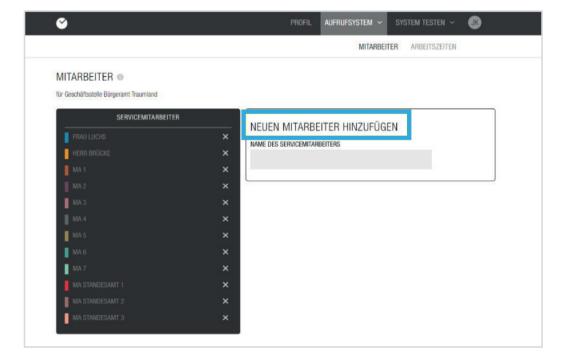
En el menú del sistema de llamadas, en Empleados, se introducen los empleados y su horario de trabajo.

Esta información es importante para calcular correctamente el tiempo de espera o la disponibilidad de su cita.

En el campo de te**Afradirjun nuevo empleado** se puede cambiar del empleado, que será entonces automáticamente el na- en el

El campo negro aparece a la izquierda. Si desea eliminar a un miembro del personal, haga clic en la X del campo negro.







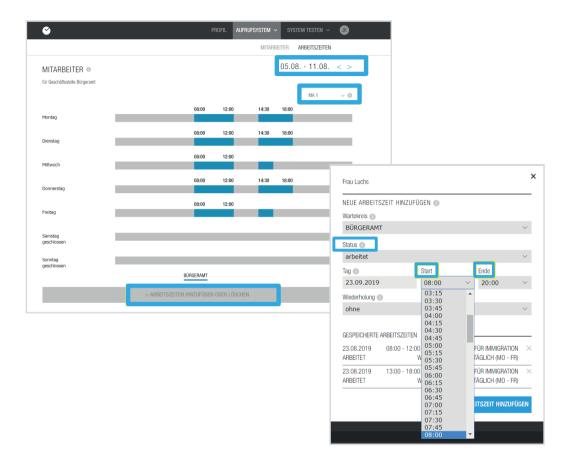
2.4 Añadir horas de trabajo

Puede añadir las horas de trabajo de cada miembro del personal. La configuración es la misma que la de los horarios de apertura. Para ello, basta con hacer clic en Horas de trabajo. Aquí verá el empleado correspondiente en la esquina superior derecha.

A través de la también puede seleccionar otro miembro del personal. Cli-Haga clic en Añadir o eliminar horas de trabajo +o en un Día de la semana para editar el horario de trabajo. Se abre una pequeña ventana de edición en la que puede añadir las horas de trabajo de los empleados de su empresa.

Los tiempos de trabajo que se crean aquí son decisivos para el cálculo del tiempo de espera, ya que son los recursos con los que el sistema calcula.

En Estado se puede elegir entre abierto y cerrado. Basta con hacer clic en la flecha que apunta hacia abajo y elegir entre estas dos opciones. Si desea seleccionar los días en los que su empleado está presente o ausente, al hacer clic en el campo de texto con la fecha se abrirá un pequeño calendario en el que podrá hacer su selección.



▲ Nota: Para establecer el horario de trabajo en general y durante la semana, se aplican las mismas normas que para los horarios de apertura.



2.4 Añadir horas de trabajo

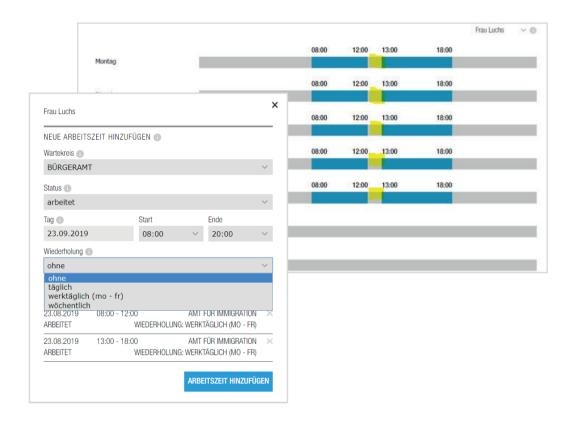
Cuando haya añadido todas las horas de trabajo de cada empleado, haga clic en la página en la que puede ver los días de la semana, esto le sacará del cuadro de edición de horas de trabajo. Ahora puede ver los tiempos de trabajo introducidos para cada empleado. En cuanto haga clic en el símbolo que aparece junto al periodo de la semana, podrá ver las posibles repeticiones de los tiempos de trabajo para las siguientes semanas.

Si algunos o todos los empleados hacen una pausa, también puede introducirla en el sistema haciendo clic en los empleados en cuestión e introduciendo el inicio del tiempo de trabajo y el inicio de la pausa en Fin. La pausa se indica con un espacio entre el inicio y el final de la misma.

También puede introducir las vacaciones de sus empleados en el sistema. Para ello, vaya al empleado correspondiente y haga clic en un día de la semana. Se abre la ventana de edición y hay que introducir el estado.

Seleccione No funciona ahora. Al repetir, seleccione

Seleccione los días laborables (lunes a viernes). Después de haber seleccionado la repetición, aparece otro campo **Fecha** de finalización, aquí se selecciona en el pequeño calendario que se ha abierto hasta cuando debe ser válida la repetición previamente seleccionada, aquí se introduciría entonces el último día de vacaciones. Para guardar el cambio **Añada elitiempo de**



Ejemplo: La empleada Sra. Luchs trabaja de 08:00 a 18:00. Tiene su descanso de 12:00 a 13:00. Para introducirlo en el sistema, introduzca 08:00 (inicio del trabajo) para el comienzo y 12:00 (inicio de la pausa) para el final. Ahora tiene que introducir otra ventana de tiempo para la Sra. Luchs con una hora de inicio de 13:00 (fin del descanso) y una hora de finalización de 18:00 (fin del trabajo). Para fijar ambos de lunes a viernes, seleccione los días de la semana para la repetición.



2.5 Crear interruptor

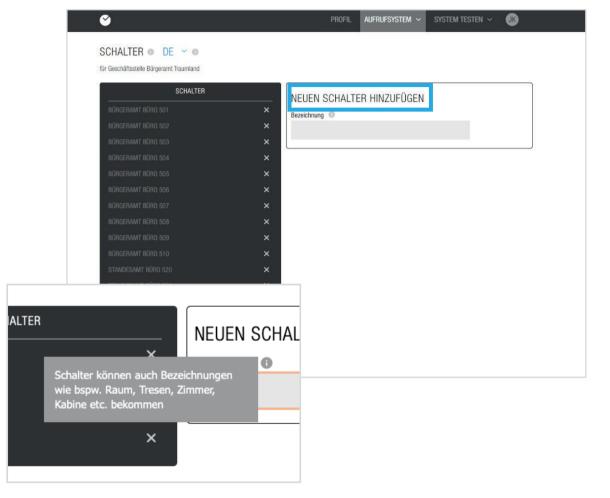
Un mostrador es, por ejemplo, la sala a la que se le llama, por ejemplo, la sala B1 de la Oficina de Atención al Ciudadano o la sala de consulta 1 de un consultorio.

Crear Añadir un nuevo interruptor puede reservar nuevas habitaciones/espacios en.

Los interruptores que ha creado se añaden automáticamente al campo negro de la izquierda. También puede eliminar interruptores allí haciendo clic en la X.

Una vez creados los interruptores, haga clic en asumir las

Camb





2.6 Servicios

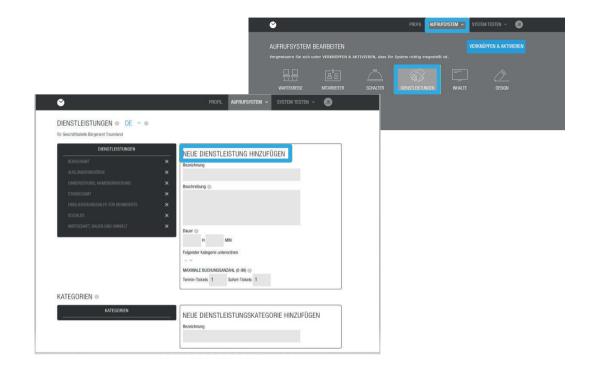
También puede definir los servicios que pueden seleccionarse al reservar un billete en el menú del sistema de llamadas. Para ello, basta con hacer clic en Ajustes avanzados y luego en Servicios. La creación de servicios le permite calcular con precisión el tiempo de espera previsto y su personal ya sabe lo que quiere el cliente antes de la cita.

De nuevo, tiene la opción de nombrar y añadir un servicio en el campo de texto bajo **Añadir nuevo servicio.**

Bajo el campo de teltescripción , puede introducir información adicional. Para la duración, introduzca el número de horas y minutos previstos para el tratamiento del servicio seleccionado.

El número máximo de reservas indica el número máximo de veces que un servicio puede ser reservado por el cliente final por billete. Puede elegir entre un mínimo de 0 servicios por billete y un máximo de 99 servicios por billete. Esta selección se aplica entonces tanto al billete de la cita como al billete instantáneo.

La categoría agrupa los diferentes servicios. Esta configuración tiene sentido si ofrece muchos servicios. Para que sus clientes tengan una mejor visión de conjunto, agrúpelos, por ejemplo, en asuntos de identificación, de registro, etc.



Ejemplo: Desea volver a inscribir a su familia de 4 personas. Si ha introducido el número máximo de reservas 1x para el servicio de reinscripción, la familia debe reservar 4 citas en lugar de seleccionar el mismo servicio 4 veces y reservar una cita.

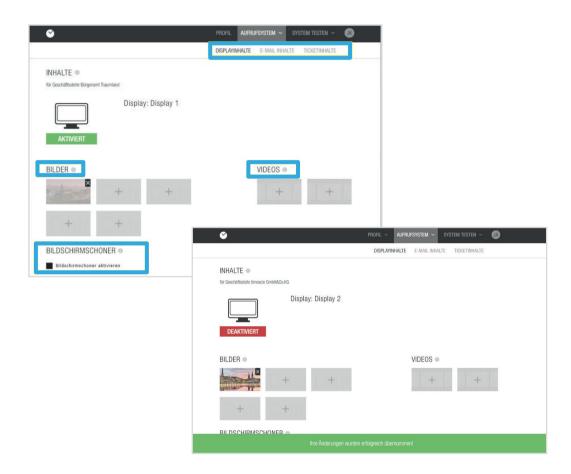


2.7 Contenido

Dividimos los contenidos en diferentes categorías: Pantalla, móvil y billete. Imágenes, vídeos y un teletipo de noticias pueden ser contenidos que pueden mostrarse en la pantalla de llamada en una zona de espera. Tiene la opción de configurar el contenido de la pantalla, de los correos electrónicos y de las entradas. Se pueden cargar diferentes contenidos por pantalla. Se le muestra si el contenido está activado para la visualización de la llamada. Puedes añadir o eliminar imágenes. Subir una foto funciona de la misma manera que subir una foto de perfil. También tienes la opción de activar o desactivar las imágenes o vídeos subidos. Tras la carga, los contenidos se activan automáticamente y se resaltan en color. Al hacer clic en el archivo, éste aparece en gris y se desactiva en las superficies correspondientes.

En la opción Protector de pantalla puedes decidir si quieres activarlo. El protector de pantalla muestra entonces las imágenes y los vídeos que has añadido a pantalla completa en la pantalla cuando el círculo de espera está inactivo.

Con el teletipo, tiene la opción de introducir textos. Estos textos son información que se muestra en la parte inferior de la pantalla después de la entrada. Puede introducir y guardar hasta 11 textos propios. En el subapartado Fuente externa, puede integrar la URL de otro sitio web, por ejemplo, la fuente de spiegel.de. Sin embargo, puedes escribir tu propio texto o utilizar la fuente de noticias de otro sitio web. Ambas cosas juntas no son posibles. No asumimos ninguna responsabilidad por el contenido utilizado.



▲ Nota: Puede añadir vídeos promocionales, imágenes promocionales, promociones y ofertas como contenido o subir imágenes y vídeos específicos del departamento. También se reproducen en la pantalla de llamada.



02 Editar el sistema de

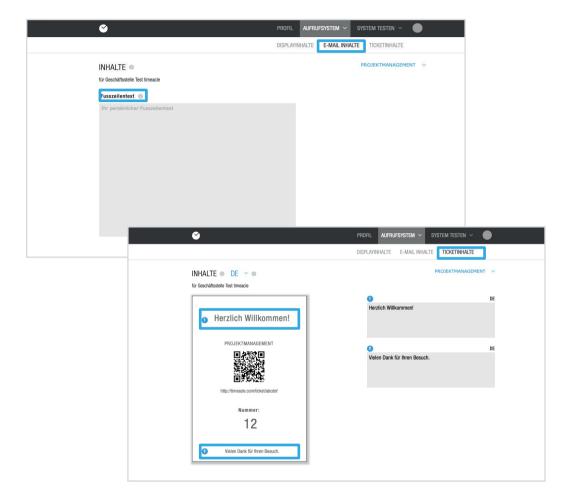
2.7 Contenido

Si quieres comprobar el contenido que has subido, ve a la pantalla en Sistema de pruebas. Se abre otra ventana. Aquí verás las fotos y vídeos que has subido en una presentación de diapositivas en la esquina superior derecha y encontrarás tu teletipo en el pie de página. El salvapantallas sólo se activa cuando no hay actividad en su círculo de espera.

En los correos electrónicos, puede escribir un texto que sea visible para sus clientes, por ejemplo, una firma. Para ello, haga clic en la opción de llamada.

sistema en el contenido de la pantalla y **Congercidà quel** puede A continuación, puede introducir su texto personal de pie de página en el campo de texto gris. Aquí, por ejemplo, puede insertar una firma que desee enviar a sus clientes en cada correo electrónico de confirmación de una cita o reserva de entradas. Esta firma o texto puede definirse individualmente para cada círculo de espera.

En el contenido del ticket, puede escribir un texto para la cabecera y el pie de página. Este texto puede tener hasta 80 caracteres en la cabecera y hasta 500 caracteres en el pie de página. Este texto se mostrará a su cliente final cuando se imprima un billete, así como cuando se imprima un billete en línea. Tras introducir el texto en la zona derecha, recibirá automáticamente una vista previa en la zona izquierda. Este texto puede definirse individualmente para cada círculo de espera.



▲ Nota: Le recomendamos que incluya un texto de bienvenida en la parte superior y un agradecimiento en la parte inferior.



2.8 Diseño

La personalización del diseño le ofrece la posibilidad de adaptar la superficie de su expositor o estación de impresión según sus deseos. Después de hacer clic en "Diseño" en la pestaña "Sistema de llamadas", accederá a la página de edición correspondiente para realizar los cambios deseados.





2.9 Personalizar la pantalla y la estación de impresión

En el área de Diseño hay una **leyenda de colores que** muestra qué color representa cada paso del cambio.

El color AZUL sirve para cambiar el fondo, cuyo color sólo se puede ajustar. El color **rojo significa** cambiar el color o el tamaño de la fuente y el color **gris** significa cambiar los logotipos y los títulos.

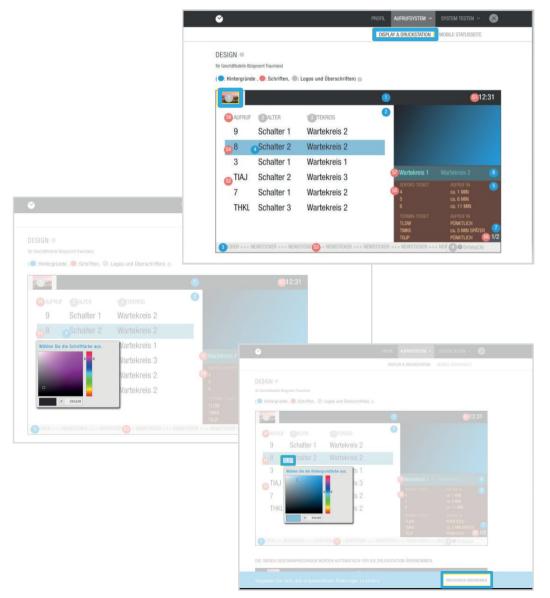
Si desea guardar un logotipo diferente, haga clic en el punto de edición correspondiente. Se abre una ventana emergente y tiene la opción de seleccionar un logotipo guardado en su ordenador.

Si desea ajustar el color o el tamaño de la fuente, simplemente haga clic en un punto de edición rojo. Se abre una pequeña ventana en la que puedes seleccionar el color y ajustarlo a tu gusto. Diseñe su expositor con los colores de su empresa para generar un alto valor de reconocimiento. Para ello, introduzca los códigos de color que desee en el campo de códigos. El color se adopta automáticamente.

La fuente está predefinida por nosotros. Sin embargo, puede seleccionar el tamaño de la fuente en píxeles a través del botón.

Si también quieres cambiar el fondo, simplemente haz clic en un punto de edición azul. Se abre una pequeña ventana en la que puede seleccionar el color del fondo. Después de cada ajuste

haga clic para **Aplicar el cambio**, guardar los ajustes. Usted puede cambiar y adaptar su diseño tantas veces como quiera. Sin embargo,





02 Editar el sistema de

por regla general, sólo se configura la interfaz una vez.



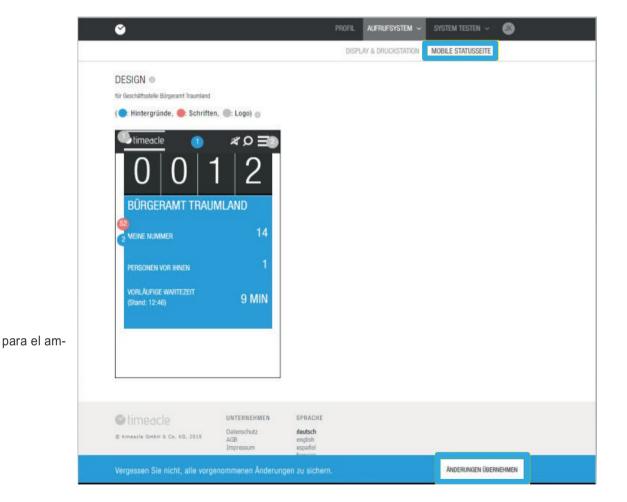


2.10. Personalizar la vista móvil

Después de completar los diseños de las pantallas y las estaciones de impresión, ahora puede personalizar la página de estado del móvil.

Para ello, basta con hacer clic a la derecha de la estación de
Página de estadovis ualización e impresión en Sistemas de llamada. la página de trabajo es redirigida. Ahora verá una vista móvil, que el cliente final verá en el futuro a través de su teléfono móvil cuando haya reservado un billete. Al cliente final se le muestra el número de billete, los números ya llamados, el número de personas que tiene delante y el tiempo de espera provisional.

Aquí también hay una leyenda de color que marca los campos de edición en color. En este caso, el azul representa el cambio de color del fondo y el rojo el cambio de color del campo de texto. así como para los tamaños de fuente del tipo Grisetra y los soportes El procedimiento para cambiar las características individuales es el mismo que para adaptar las pantallas y las estaciones de impresión. El procedimiento para cambiar las características individuales es el mismo que para ajustar las pantallas y las estaciones de impresión. Preste también atención a aquí después de cada ajuste, para Aplicar cambios señalar para salvarlos. Le recomendamos que utilice las mismas combinaciones de colores y tipos de letra que en la pantalla.





2.11. Ajustes

Si hace clic en la pestaña Sistema de Ilamadas, dentro de Ajustes, podrá realizar más ajustes.

Tienen las siguientes categorías: Ajustes generales, que se almacenan globalmente para todo el sistema de llamadas y citas. Ajustes ampliados, que definen cada opción de ajuste por interfaz diferente y ajustes de reserva, que sólo se refieren a la reserva de sus clientes.





💙 timeacle



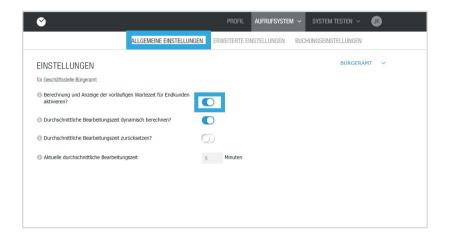
2.12. Ajustes generales

El primer elemento de ajuste en Ajustes generales que puede puede activarse o desactivarse según el uso leído: Cálculo y ¿Activar la visualización del tiempo de espera preliminar para los clientes finales? Puede decidir si el tiempo de espera preliminar de sus clientes debe mostrarse en la pantalla de una interfaz como la estación de impresión, la página de reservas o en la página de estado.

El segundo ajuste que se puede hacer es:

Media-

¿Cómo puedo calcular el tiempo de espera de forma dinámica? Si esta función está activada, el sistema timeacle calcula dinámicamente el tiempo de espera/tratamiento de sus clientes finales, teniendo en cuenta el círculo de espera creado. Para ello, el sistema se remite a los datos ya registrados y existentes en el pasado. Estos datos ya se denominan tickets y los tiempos de procesamiento pasados de estos tickets. Si desactiva este ajuste, el sistema calculará siempre de forma estática con un valor que puede introducir manualmente en la línea inferior.







2.12. Ajustes generales

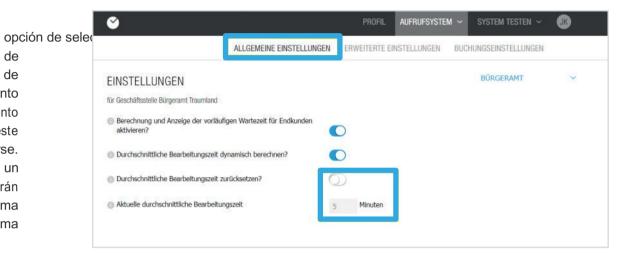
Permite introducir un tiempo de procesamiento manual / tiempo de espera para el cliente final. Si decide introducir un tiempo de procesamiento manual, el sistema utilizará el tiempo de procesamiento introducido manualmente. Puede ocurrir que este tiempo de procesamiento no sea suficiente para el procesamiento de sus empleados. Si se da este caso, los tiempos de espera de otros clientes finales pueden retrasarse. Este retraso afectará a los círculos de espera y, a partir de un determinado límite de retraso, las citas o billetes ya reservados no podrán mantenerse a la hora reservada. Si restablece esta función, el sistema timeacle volverá a calcular el tiempo de procesamiento de forma independiente y dinámica.

Puede ocurrir en cualquier momento que un empleado no pueda completar un ticket dentro del tiempo de procesamiento especificado de, por ejemplo, 30 minutos. En este caso, el tiempo de procesamiento del siguiente billete se reduciría por el tiempo de procesamiento retrasado. Esto puede indicar un tiempo de espera inadecuado para su cliente final. Corrija el tiempo medio de procesamiento de un billete en función de sus capacidades disponibles.

Tiempo medio de procesamiento actual

La entrada manual del indica el tiempo medio en el que un empleado debe procesar un ticket.

Con la configuración de un tiempo de procesamiento de 5 minutos, el empleado debe ser capaz de procesar el ticket en estos 5 minutos después de haber sido llamado para evitar retrasar la siguiente llamada de ticket.





2.13. Configuración avanzada

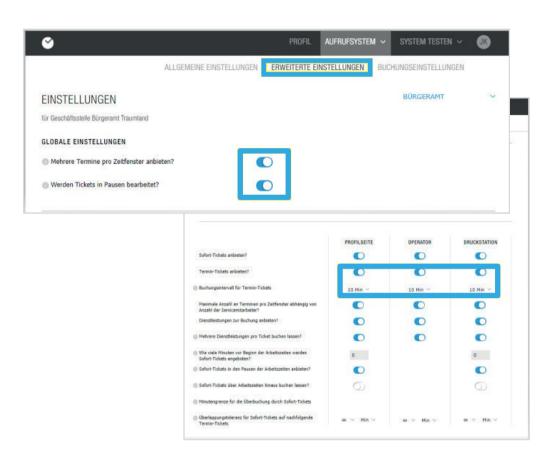
En la configuración avanzada puede decidir si quiere ofrecer sólo una o varias citas por franja horaria. Esta configuración es la base para el cálculo de la capacidad de la reserva de citas. Además, puede activar en los ajustes si los tickets deben ser procesados durante una pausa o no. Si ha activado este ajuste, su empleado debe procesar todos los billetes que se reservaron ANTES de la pausa durante su pausa. Debe desactivar esta función si quiere que sus empleados comiencen su descanso a tiempo.

También puede establecer si quiere ofrecer entradas instantáneas y entradas con cita previa. Puede seleccionar este ajuste para la página del perfil, el operador y la estación de impresión.

La activación de los intervalos de reserva para los tickets de cita, ofrece a su cliente la posibilidad de reservar citas en un intervalo determinado, por ejemplo cada 10 minutos (14:10, 14:20, 14:30, etc.). Establezca el intervalo deseado haciendo clic en la flecha hacia abajo y seleccionando un número de minutos.

En el punto: ¿Número máximo de citas por franja horaria en función del número de personal del servicio? tiene la posibilidad de definir si sólo se ofrecerán tantas citas al mismo tiempo como el número de empleados de este círculo de espera estén almacenados como "trabajando". Si quiere ofrecer un número determinado de citas, desactive este número e introduzca un valor en la ventana que aparece.

Si desactiva esta opción, introduzca el número de estas citas manualmente. De nuevo, puede aplicar esto a la página de perfil, al operador y a la estación de impresión. Tiene sentido activar esta función en cuanto uno o varios empleados estén de vacaciones o enfermos, ya que un número fijo de citas por franja horaria simplifica la coordinación de las mismas.



⚠ Nota: Si hay tres empleados trabajando al mismo tiempo, se pueden hacer tres citas durante este tiempo. El número de citas que se pueden asignar es siempre el mismo que el número de empleados que trabajan. Si activas este ajuste.



02 Editar el sistema de

2.13. Ajustes avanzados

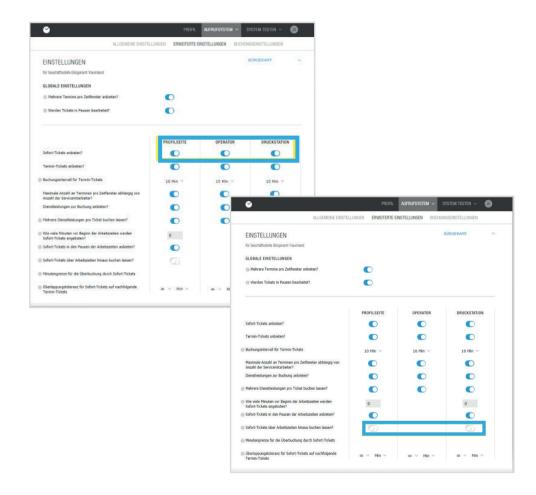
Si sus clientes deben poder reservar varios servicios para una sola cita, active la configuración: ¿Tiene varios servicios reservados por billete?

Bajo la siguiente configuración: ¿Cuántos minutos antes del inicio del horario laboral se ofrecen entradas instantáneas? su cliente tiene la opción de obtener una entrada antes del inicio de su horario laboral. Para ello, debe introducir el número de minutos en este ajuste y guardarlo.

La activación del ajuste: Billetes instantáneos durante las pausas en el ¿Oferta permite a sus clientes reservar un billete instantáneo durante el descanso de sus empleados. Para ello, sin embargo, las pausas deben haberse introducido previamente en el menú del sistema bajo Empleados. De este modo, la emisión de tickets para el cliente final no se detiene durante el descanso de su empleado, sino que el tiempo de espera se ajusta en consecuencia cuando se emite un ticket durante un descanso. Sin embargo, sólo se puede activar este ajuste para la página del perfil y la estación de impresión.

Si desactiva este ajuste, el sistema sólo emitirá tickets durante el tiempo que pueda trabajar hasta su hora de cierre. Esto también puede llevar a que, por ejemplo, aunque siga abierto, no se emitan más tickets, ya que de lo contrario tendría que procesar los tickets más allá de su horario de trabajo.

Sin embargo, si desea desactivar este ajuste, el sistema calcula el número exacto de billetes que deben procesarse hasta la hora de cierre y entonces dejaría de realizar reservas de billetes después de un determinado período de tiempo, por ejemplo 30 minutos antes del œ



Ejemplo: Su cliente ya ha reservado un billete para su cambio de nombre en la Oficina de Registro de Residentes. Además, quiere ir el mismo día a la Oficina de Extranjería para solicitar un visado. Al activar: Permitir la reserva de múltiples servicios por billete..., su cliente podrá añadir su servicio en la Oficina de Extranjería a su billete ya reservado.



2.13. Configuración avanzada

En el ¿Límite de minutos para el overbooking por billetes artículo:puede seleccionar entre los ac-

Puede definir un valor límite en minutos para la reserva de billetes instantáneos activando este ajuste. En este caso, a partir del número de minutos definido antes del final de la jornada altimal biblista; instantáneos reservados fuera del horario

ignorado y sólo se emiten billetes instantáneos, teniendo en cuenta que el círculo de espera aún no está completo. De este modo, el overbooking en número de minutos es manejable y se puede controlar.

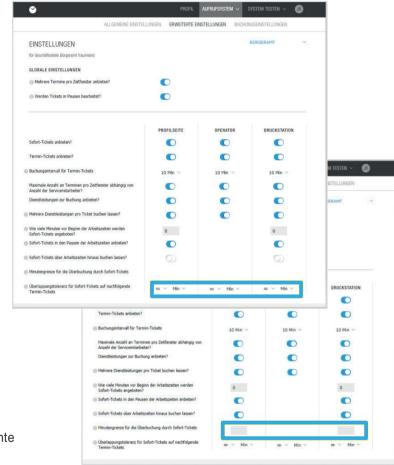
Si da a sus clientes la opción de reservar un billete instantáneo y un billete de cita, puede ocurrir que haya un solapamiento entre estos dos tipos de citas.

Con una tolerancia de solapamiento de 0 minutos, su cliente sólo sería llamado después de otro cliente en espera con una cita. Esto evita que la cita de su cliente se retrase por un tiempo de espera determinado. Sin embargo, si hay una tolerancia de 5 minutos o más, su cliente puede ser llamado antes que el otro cliente en espera, siempre que su ticket haga retroceder la cita en el valor que usted haya establecido, si es el caso. De hecho, una tolerancia de solapamiento infinita significa que los tickets instantáneos nunca se llamarán después de un ticket de cita, independientemente de su duración, pero esto requiere que la reserva del ticket instantáneo se realice antes de que se alcance la hora de la cita.

Para determinar esta tolerancia de solapamiento, seleccione la tolerancia en minutos o un porcentaje en el signo de infinito, que indica a partir de cuándo se debe evitar un solapamiento.

El escenario Mostrar el diálogo de selección para la salida le permite ser más consciente del medio ambiente para manejar la estación de impresión.

Sus clientes podrán elegir entre tres alternativas para la reserva de billetes: imprimir el billete, escanearlo o recordar el número de billete.







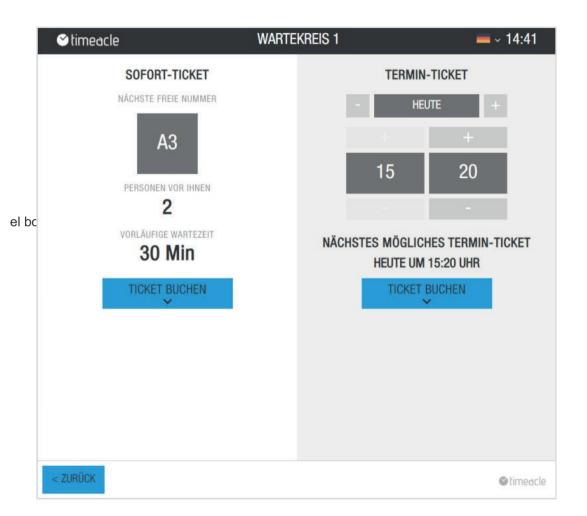


2.14. Opción de selección para el billete instantáneo

El billete instantáneo muestra el siguiente número libre, el número de personas que hay delante del cliente, así como el tiempo de espera provisional.

En Reservar cuanto el cliente final hace clic en ventana. Allí, el cliente tiene la opción de seleccionar el tipo de reserva de billetes. Para el billete instantáneo, el cliente final puede Escaneat; implifitatel billete y recordarlo

decidir.



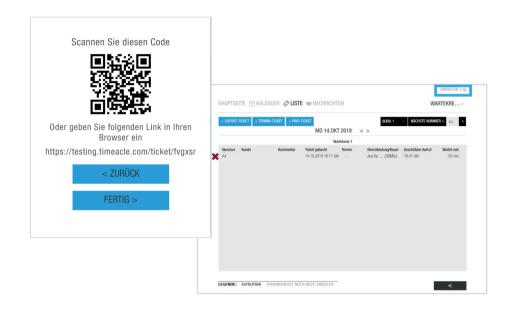


2.15. Opción de selección del escáner de billetes

Si el cliente final decide escanear el billete, se abre una ventana que contiene el billete con el código QR correspondiente. Este código debe ser escaneado por el cliente final con su dispositivo móvil (se requiere una aplicación de escaneo QR o un iPhone que ya tenga esta función).

En cuanto se escanea el billete, el cliente final recibe su billete en su dispositivo móvil con su número de llamada, el número de personas que tiene delante y el tiempo de espera provisional.

Sin embargo, si su cliente final desea elegir otro tipo de billete, puede hacerlo. Si decide reservar, puede volver a la pantalla de selección pulsando el botón.







02 Editar el sistema de

2.16. Opción de selección de impresión de billetes

Si el cliente final decide imprimir el ticket inmediatamente, puede hacerlo a través de **Imprimir ticket**. En cuanto el cliente final hace clic en Imprimir billete, el billete se imprime con un dispositivo de impresión in situ. En el billete impreso, el cliente final encontrará información sobre el círculo de espera, su número de llamada, el servicio, la fecha y la hora de impresión del billete, así como el código QR.

14.10.2019

Wartekreis 1



https://testing.timeacle.com/ticket/tvyvmz

Nummer



1x AMT FÜR MIGRATION

14.10.2019 16:22 ID tvyvmz



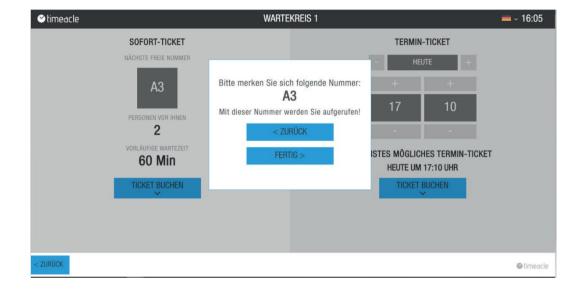
02 Editar el sistema de

2.17. Opción de selección Retención del billete

La función pe**Britièteæn el** su cliente final reservar el Billete instantáneo para recordar. Esta opción de selección sólo está disponible para el Billete Instantáneo.

Se informa al cliente final sobre la opción de **Billete en el** solicitado selección

para recordar el número con el que se llama.





2.18. Opción de selección para el ticket de la cita

Con la opción de selección del ticket de cita, el cliente final puede elegir e **Billete** escanea Imprimir billete y decidir.

El cliente final puede elegir el día en el que quiere concertar la cita. Sólo tienen que hacer clic en el + o el -. Al hacer clic en el + o el - se abre un pequeño calendario en el que el cliente final puede hacer su selección.

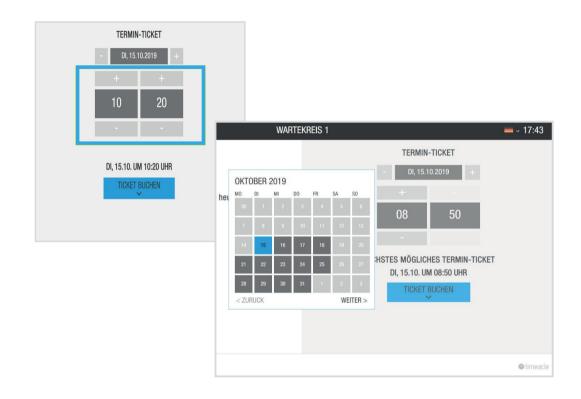
El cliente sólo puede reservar una cita en el futuro. Si faltan pocos meses para la cita, su cliente puede simplemente hacer clic en **Continuar** hasta encontrar el mes deseado para reservar la cita.

En la segunda columna, su cliente final puede seleccionar la hora deseada. Puede seleccionar los minutos y las horas de la cita haciendo clic de nuevo en el + o el -. Sin embargo, sólo se muestran a su cliente final las citas de libre disposición calculadas y ofrecidas por su configuración.

Una vez que su cliente haya decidido el día y la hora, debe

Reservar haga clic en él . La opción de selección también se abre aquí entre billete y Imprime el Se procede exactamente de la misma manera que la reserva del billete instantáneo.

Puede probar las diferentes vistas de las llamadas abriendo un ticket a través de la vista en vivo de la estación de impresión, reservándolo y haciendo clic en Operador a través del sistema de prueba.







2.19. Configuración de las reservas

En los ajustes de la reserva, tiene la opción de determinar el tiempo que el cliente puede cancelar una cita en línea antes de que tenga lugar. Esta especificación puede tener un efecto en el tiempo de espera, ya que si se cancela una cita, esta ranura de cita en la cola vuelve a estar libre. El hueco de la cita libre se reocupará con otra cita si se reserva una cita o el tiempo de espera es recalculado por el sistema. Para ello, basta con introducir el número de horas o minutos deseado. Usted puede decidir qué datos debe transmitirle su cliente al reservar. Por ejemplo, se podría activar el saludo, el apellido y el número de teléfono. Estos registros de datos transmitidos son visibles para usted en la interfaz del operador y a su cliente se le muestran los datos que se le transmiten antes de cada reserva de una cita o billete. Estas se guardan en el sistema y se borran después de que la cita expire esa misma noche.

En la entrada de Cita del artículo, puede establecer si desea tratarla con prioridad. Esto significa que si usted trata un ticket como prioritario, su cliente tendrá prioridad sobre todos los demás tickets inmediatos. Cuando se alcanza la hora de la cita, se puede llamar a la cita reservada a continuación.

En la opción de ajuste: Verificación requerida se activa si Su cliente debe o no recibir un enlace de confirmación después de reservar la cita en línea. El cliente debe confirmarlo o hacer clic en él en un plazo determinado por usted. Con esta verificación, sus clientes deben confirmar la dirección de correo electrónico que introdujeron al reservar el billete una vez por cada reserva antes de la reserva real de la cita. Para ello, introduzca la duración de validez deseada de una reserva de cita no confirmada en horas o minutos.





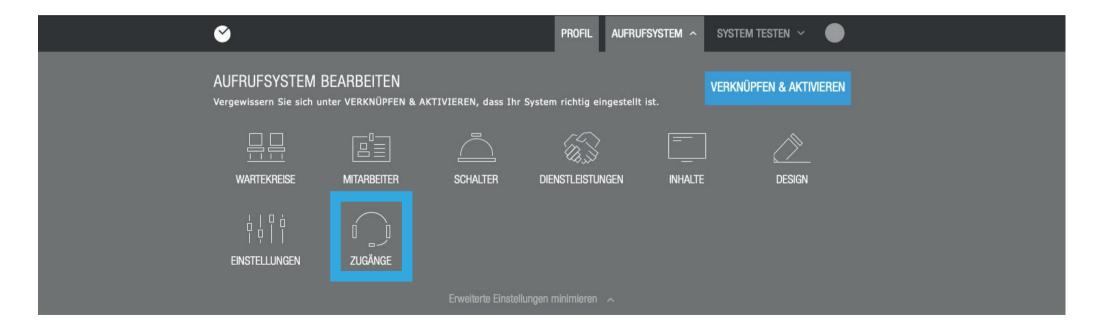
▲ Nota: Puede encontrar más información sobre la transferencia de datos en la parte inferior del sitio web, en el apartado de protección de datos, en www.timeacle.com.



02 Editar el sistema de

2.20. Acceda a

Los ajustes de acceso le permiten crear accesos para el operador, la pantalla y la estación de impresión.





2.21. Acceso del operador

Los operadores son sus empleados que deben trabajar en este sistema de forma paralela y simultánea. Dependiendo de sus necesidades, puede comprar más licencias y crear más operadores en esta página de configuración.

Para ello, basta con hacer clic en + en el cuadro negro.

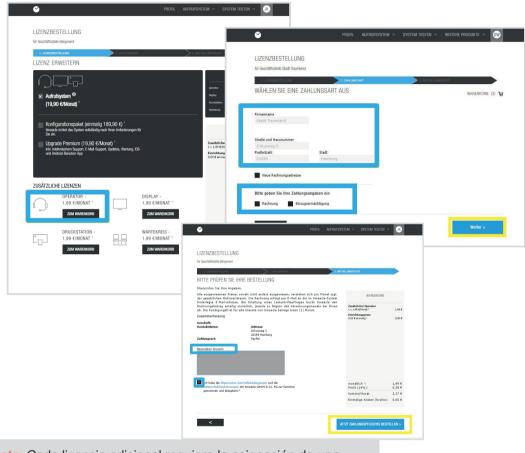
Adquirir licencias para adquirir licencias de operador adicionales.

Ahora será redirigido a la página de pedido de licencias, donde podrá elegir qué licencias desea comprar. Añada tantas licencias como necesite a la cesta de la compra y luego haga clic en

Siguie

Después de ser redirigido a la Forma de páginaSu Seleccione el método de pago deseado. Aquí también puede elegir entre la compra a cuenta y la domiciliación bancaria. Una vez que haya hecho su selección, pulse desiguireo en

Tiene tanto el resumen del pedido como la opción de completarlo. Por favor, compruebe cuidadosamente su pedido mirando la tienda, los datos de contacto y la forma de pago deseada. También tiene la oportunidad de introducir cualquier petición especial. Por favor, acepte los términos y condiciones y y luego haga clic en You Haga su pedido ahora con el errecibirá ahora una confirmación del pedido por correo electrónico. Ahora puede crear todas las licencias que ha comprado y nombrarlas según sus deseos.



▲ Nota: Cada licencia adicional requiere la asignación de una dirección de correo electrónico y una contraseña.

Ejemplo: Si tiene 5 empleados que realizan llamadas en paralelo o que deben estar autorizados a imprimir tickets en paralelo, entonces necesita 5 licencias de operador.



2.21. Acceso del operador

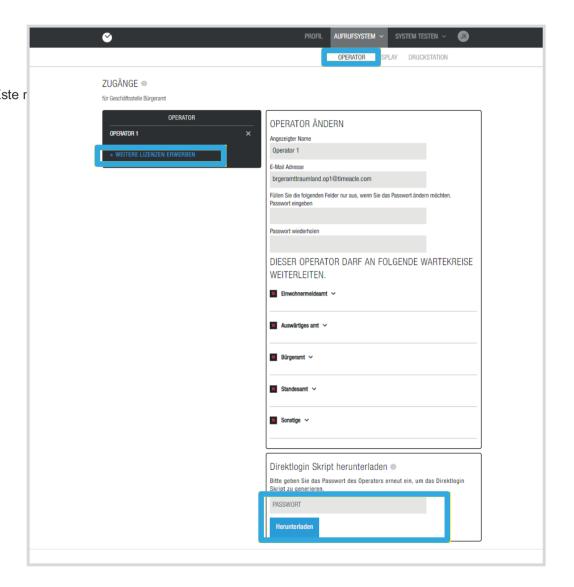
Si desea crear un operador, introduzca el nombre del operador en el campo

Nombre mostrado campo de texto, seleccione el nombre del operador. Este r se muestra entonces en Sistema de prueba (Capítulo 3. Operador). En el campo de texto Dirección de correo electrónico, introduzca la dirección de correo electrónico del operador que debe realizar las llamadas de los clientes. Introduzca una contraseña y determine a qué círculos de espera puede reenviar el operador creado.

Si desea que el acceso del operador se realice en un script de inicio de sesión directo, añada la contraseña del operador correspondiente en el campo de texto y haga clic en **Descargar**.

▲ Nota: Con el script de inicio de sesión directo, sus empleados tienen la opción de iniciar sesión en el sistema directamente haciendo doble clic en el archivo descargado.

Nota: Cada licencia sólo se puede utilizar una vez, no se pueden utilizar los accesos creados dos veces en paralelo, ya que estos accesos de usuario están vinculados.



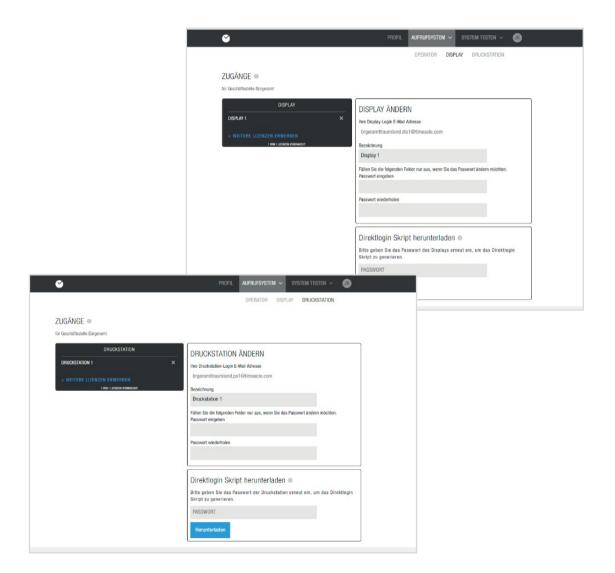


02 Editar el sistema de

2.22. Acceso a la estación de visualización e impresión

Tanto para la pantalla como para la estación de impresión, es posible el mismo procedimiento que para el operador, simplemente haga clic en la pestaña

DISPLAY o en **Estación de** Sistemas de llamada en Accesos. También Aquí puede adquirir licencias adicionales, nombrarlas, introducir una nueva contraseña o descargar el script de acceso directo.







2.23. Crear y activar el enlace

Si quieres cambi**Sistigna al d**e las configuraciones y ajustes no se olvide de mirar el **Enlace y Acti-**

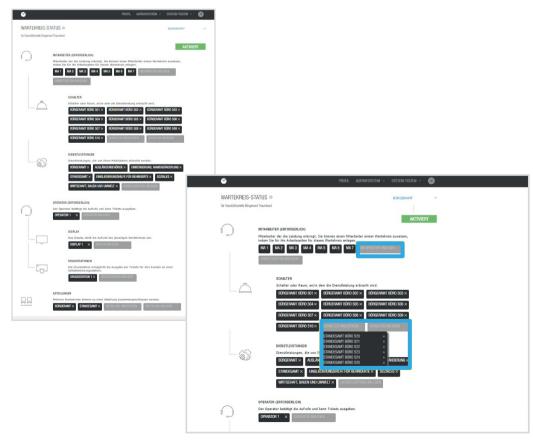
cuatr para asignar los componentes creados entre sí. Crean conexiones entre la sala de control y el operador asociado, la pantalla, la estación de impresión, los servicios y los interruptores.

Una vez que haya Vincular y activar hecho clic, pulse Sólo tiene que seleccionar los componentes que desea enlazar. Para ello, haga clic en los campos grises.

En esta ventana se le puede remitir a la creación de licencias adicionales si le faltan componentes. También puede seleccionar entre los componentes ya creados.

⚠ Nota: Si un enlace es creado por usted No incorporad el sistema no puede reconocer que un empleado creado ha sido asignado a un mostrador para prestar un servicio allí.







03 Sistema de pruebas

La última área del sistema le ofrece, como administrador, la posibilidad de probar el sistema tal y como lo ha configurado. Para ello, basta con hacer clic en la pestañ**Brueba el**

Al **Sistema de** hacer clic, puede seleccionar si desea probar los ajustes como operador, en la pantalla o en la estación de impresión.

▲ Nota: Hay un manual separado para el operador.





03 Sistema de

3.1 Prueba de la pantalla

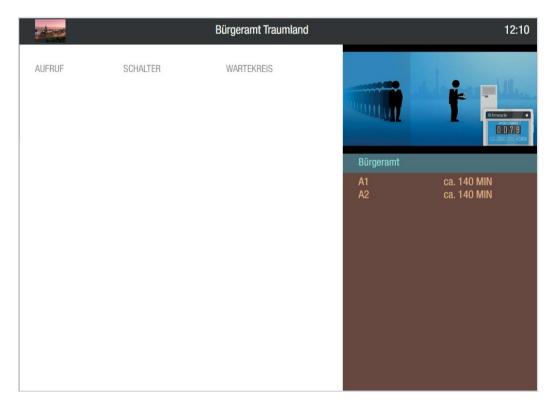
Si desea probar la pantalla, simplemente haga clic en **Prueba del** a DISPLAY. Aquí se muestra la pantalla que ha configurado.



La pantalla le muestra tanto el número de llamada del cliente como el conmutador al que se llama. De este modo, también puede comprobar estos componentes con la ayuda de la pantalla. El círculo de espera le indica a qué área está llamado su cliente.

En la parte derecha de la vista de la pantalla puede ver los clientes en espera y el tiempo de espera correspondiente. Además, puede ver el teletipo de noticias que ha creado en el pie de página.







03 Sistema de

3.2 Prueba de la estación de impresió

La última cosa que puedes hacer es cambiar tus ajustes individuales para la impresión probar la estación. Para ello, haga clic e abre otra ventana sobre la que puedes ver los círculos de espera que has creado.

En cuanto haga clic en un círculo de espera, será redirigido a la página en la que podrá seleccionar un servicio, si ha depositado alguno en el círculo de espera.

Una vez que haya elegido un servicio, haga clic en él. Su selección aparecerá resaltada y podrá hacer clic en **Para reservar en la** parte inferior derecha. El ticket inmediato aparecerá ahora a la izquierda y el ticket de la cita a la derecha.

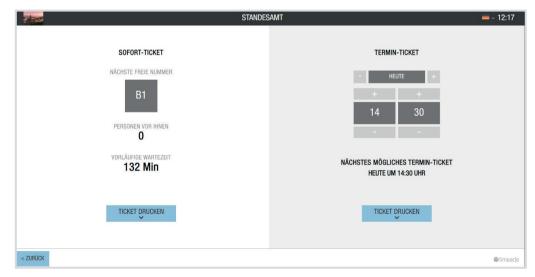
Con el billete instantáneo, se le mostrará el siguiente número libre, el número de personas que le preceden en la cola y el tiempo de espera provisional. En cuanto pulse el botón con el siguiente número libre, se le ofrecerá la opción de imprimir el billete. También se le ofrecerá la misma opción,

tan pronto como haga clic en el Imprimir billete botón de abajo

En el ticket de la cita, se puede seleccionar el día y la hora a la que se va a realizar la cita. En Cita - Billete también se le mostrará cuándo se puede reservar la próxima cita posible.







Después de todos los ajustes y configuraciones, ya puedes utilizar tu sistema personalizado.

No obstante, en caso de que surja alguna duda, estamos por supuesto a su disposición.