



UMA NOVA VISÃO SOBRE O ATENDIMENTO AO CLIENTE

O **DIGIQ** é uma solução modular e de baixo custo que lhe permite gerir as filas de espera e conteúdos multimédia (TV corporativa).

O **DIGIQ** permite a gestão de vários locais com múltiplos serviços, fornecendo dados em tempo real através da Web, permite toda a gestão de conteúdos multimédia e efetuar inquéritos de satisfação ao cliente com resultados em tempo real.

O **DIGIQ** possui diversos módulos entre os quais se destaca o agendamento do utente/cliente e módulos de gabinetes que permite o fluxo do cliente em clínicas ou na organização com uma única senha, permitindo ainda o chamamento do cliente por voz.

Pode retirar a sua senha por smartphone com notificações no mesmo e ainda a solicitação da senha por comandos de voz evitando o toque nos equipamentos.

AMBIENTES DE APLICAÇÃO

 INSTITUIÇÕES PÚBLICAS	 HOSPITAIS E CLÍNICAS
 FARMÁCIAS	 MERCADOS E COMÉRCIO
 100% PORTUGUÊS	 TALHOS PASTELARIAS PEIXARIAS



“ O DIGIQ é a solução inovadora de gestão de filas totalmente baseada em web! “

Toda a solução foi pensada de forma a adaptar-se a diferentes necessidades de configuração dos serviços e diferentes tipos de hardware utilizados, conseguindo satisfazer desde o simples atendimento numa empresa até grandes serviços de atendimento públicos

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Sistema baseado em web, possibilita uma instalação e operação facilitada do sistema
- Parametrização de todo o sistema de acordo com a imagem e valores do cliente
- Dashboard com informações em tempo real com gráficos de afluência por serviço e por localização, tempo média de espera por serviço, tempo médio de espera por utilizador e afluência diária
- Acesso a informação de histórico que permite a otimização dos serviços de atendimento e respetivos recursos
- Criação de senhas de atendimento com texto e imagem personalizáveis
- Possibilidade da definição da ordem de chamada dos clientes
- Reencaminhamento de utentes entre serviços com a mesma senha de atendimento
- Integração com diversos conteúdos multimédia (como TV Corporativa)
- A comunicação entre os equipamentos e o servidor é feita sobre a rede TCP/IP
- Módulo D-Survey - Inquéritos de Satisfação personalizados com resultados em tempo real
- Módulos específicos para: Chamada por Voz; Gestão de Utentes + Gabinetes; Cartão de Cidadão; Senha Virtual (APP móvel + Agendamento WEB) e SMS
- Pedido de senha por voz / proximidade para evitar contacto com o ecrã
- Funciona em cloud e gere vários serviços e conteúdos em localizações diferentes através da rede local e/ou internet



Redução do tempo de espera percebido e real



Serviço ao cliente de elevada qualidade



Aumento na eficiência de recursos



Fácil de instalar e fácil de usar



Reforço de lealdade do cliente



Alinhamento com as necessidades do cliente



ARQUITETURA

O sistema DIGIQ assenta numa arquitetura distribuída em diversas aplicações que podem funcionar de forma autónoma:

- **D-Info** - A aplicação que informa os utentes do estado do(s) serviço(s) e chama o próximo utente a ser atendido. Para além disso permite mostrar os conteúdos multimédia escolhidos
- **D-Quiosque** - Permite ao utente tirar uma senha de espera por toque, voz ou proximidade da mão
- **D-User** - A aplicação permite aos funcionários de atendimento chamar senhas, redirecionar, etc. Os funcionários podem ainda efetuar a chamada através de um browser Web
- **D-WebAdmin** - Toda a gestão da aplicação é efetuada através de um browser Web, possibilitando ao administrador/gestor efetuar a configuração dos postos de atendimento e serviços, consultar relatórios, gerir todos os conteúdos multimédia da Tv e dos Quiosques e ainda todos os dispositivos desde Box's Tv's aos vários Quiosques
- **D-Composer** - A aplicação possibilita ao gestor ou administrador do DIGIQ a geração dinâmica dos conteúdos que são mostrados no display de chamada. Esta composição dos conteúdos é efetuada através de simples "drag and drop" e possibilita a inclusão de texto, vídeos, slideshow de imagens, conteúdos RSS, TV, slides em powerpoint, streaming de vídeo, widgets, etc
- **D-Survey** - Esta aplicação vai permitir ao utilizador expressar a opinião sobre os serviços prestados através de inquéritos online

ESQUEMA DE FUNCIONAMENTO

