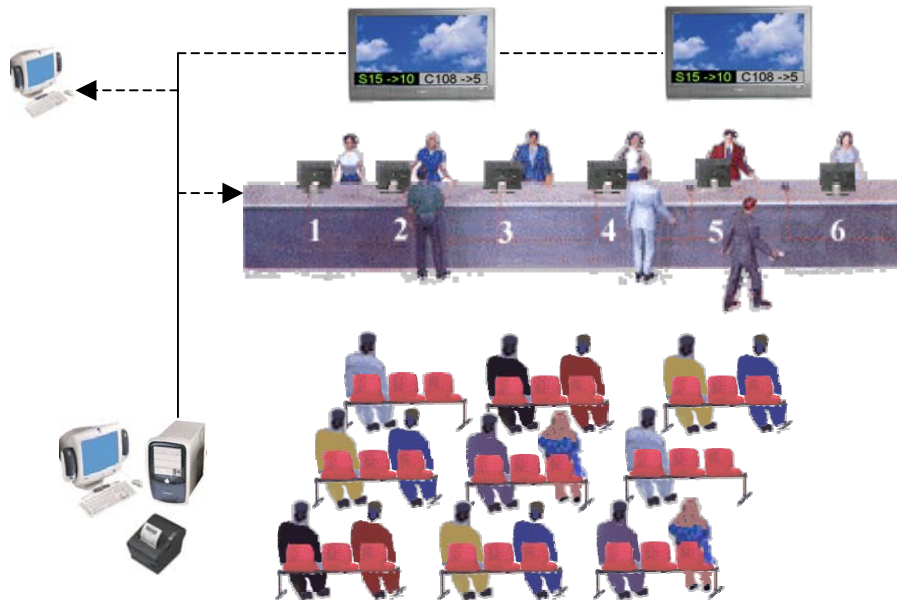


SISTEMA DE FILAS VIRTUALES

MaxTicket

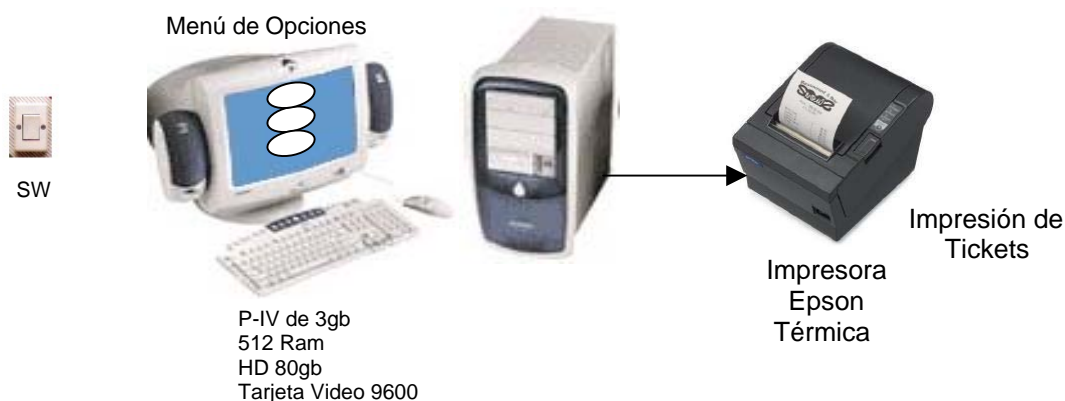


Mayo 2006

MaxTicket

Este sistema es una herramienta muy útil para la administración de filas tanto en las cajas de atención como en las zonas de atención al cliente (Afiliaciones de servicios, consultas, reclamos etc llamada solución de Mostrador).

El sistema es producto Boliviano ajustado a nuestra idiosincrasia por eso permite con facilidad un manejo sencillo y eficiente para nuestros usuarios.

MAXTICKET STANDARD**El sistema tendrá las siguientes características por cada oficina:**

MaxTicket está compuesta por una Impresora la cual usa papel térmico y es un insumo que puede ser conseguido localmente.

Software de interfase y sus respectivos módulos virtuales en cada estación de trabajo, para la llamada del cliente por el número de orden o prioridad asignado.

Software, que servirá para realizar el monitoreo local de los tiempos de atención de la oficina.

Manejo de imágenes promocionales en el televisor instalado en cada oficina (manejo de Videos).

Desde su estación de trabajo el Supervisor de la oficina o sucursal para visualizar la situación de todas las ventanillas y su movimiento de atenciones.

Asimismo, cuando estén implementadas varias agencias o sucursales con el sistema de administración de fila virtual, se podrá contar con un Centro de Monitoreo para supervisar el movimiento consolidado de todas las oficinas y realizar la configuración remota de prioridades.

Como valor agregado el **MaxTicket** se tiene el monitoreo, y cuando se tienen varias oficinas instaladas con el sistema, la empresa podrá contar con el Centro de Monitoreo que permite concentrar las informaciones de todas las oficinas de la institución o sólo las que tenga a su cargo en un mismo programa.

A través del Centro de Monitoreo podemos visualizar todo el comportamiento de una o varias oficinas a la vez, a si mismo podemos procesar estadísticas en forma consolidada y ver los tiempos promedios de atención, de espera, cantidad de clientes atendidos por área, por estación y por oficina.

Componentes de MaxTicket:

En su versión estándar **MaxTicket Virtual** es un sistema de gestión de oficinas, que además de administrar las colas de atención de los clientes permite medir la situación operativa funcional de las oficinas, obteniendo una valiosa información estadística de la afluencia de clientes, perfiles, horas y días pico, productividad de los operadores de atención al público, etc.

Permite administrar y configurar la información que se desea mostrar en los ticket de atención emitidos por la tiquetera. Administra y envía la información que será mostrada por los televisores de la oficina.

El sistema es paramétrico, permitiendo el uso de diferentes tipos de Tickets , así como de televisores. Los televisores muestran los Tickets y la estación donde será atendido.

El sistema permite priorizar la atención de los clientes de acuerdo a las directivas que la empresa determine, soportando diferentes modalidad de asignación de Tickets, por ejemplo:

- Preferenciales (para el caso que se desee dar prioridad a un tipo de ticket)
- Nuevos (cuando no pertenecen)
- Normales (cuando ya son clientes)

Este sistema provee información en línea de la operativa de una oficina, los clientes que se estén atendiendo, clientes en espera, tiempos de atención, tiempos de espera, etc.

Desde un punto central se puede obtener esta información de cada oficina en tiempo real, permitiendo un monitoreo de cualquier oficina de la Institución. Siempre y cuando la red de la Institución lo permita.

Ventanilla Virtual

Este sistema será instalado en cada estación de trabajo de las oficinas, para que pueda realizar la llamada del cliente que le toca atender según el orden de prioridad asignado.

Las opciones básicas con que cuenta este módulo de teclado son las siguientes:

Ingreso de Usuario y validación de ventanilla
Llamada al próximo ticket
Cierre de sesión

Impresora TM88

Este dispositivo está compuesto por una impresora térmica.

Implementación

Se realizará la instalación en la oficina piloto que determine la empresa.

Esta actividad comprende la instalación del software y la tiquetera prevista para la oficina.

Para la realización de esta actividad, la empresa proporcionará lo siguiente:

Requerimientos de infraestructura para la operación del servidor y estaciones (la disponibilidad del site, suministro de energía eléctrica estabilizada de 220 Voltios, conexión a su red local TCP/IP, mobiliario, área de trabajo, entre otros).

Los rollos de papel térmico para la ticket printer

Facilidades de acceso al ambiente donde se instalará el sistema en horario extendido.

Soporte y asistencia del personal técnico.

Personalización de Parámetros Contempla la personalización de los parámetros del sistema de colas de acuerdo a las características que defina la empresa para la priorización de la atención. Se entiende que esta personalización estará bajo el esquema de los parámetros estándar del sistema.

La empresa será responsable de designar a un especialista de sistemas, conocedor de las políticas que se deseen implementar en el sistema de administración de colas. Asimismo, proporcionará a nuestro técnico especialista, desde el primer día, las definiciones detalladas requeridas para esta personalización. Así como, el diseño de la impresión del ticket de atención.

Pruebas

Esta actividad comprende las pruebas y ajustes de los diferentes componentes de la solución en su conjunto.

Esta actividad será realizada de manera conjunta con personal de la Institución para la verificación del correcto funcionamiento de la solución provista.

Para este efecto, la Institución será responsable de designar al personal que participará de manera dedicada a esta actividad.

Capacitaciones

La que considera el entrenamiento al personal de la Institución en la solución provista. El entrenamiento cubrirá los aspectos de operación y administración del sistema en la oficina piloto.

Información

Los productos licenciados son entregados con su respectiva documentación de operación. El software licenciado será proporcionado en versión ejecutable, así como los manuales para los usuarios de supervisión y técnico para las configuraciones respectivas.

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Pasamos a detallar las 3 opciones que ofrecemos por cada a Oficina:

Opción 1

MaxTicket Standard

DESCRIPCION	CANTIDAD	TOTAL US\$
LICENCIA SOFTWARE MaxTicket VIRTUAL	1	
TIQUETERA (PRINTER TÉRMICA) Epson	1	
El sistema Incluye Instalación de Software, Capacitación, Pruebas y Soporte.		

Opción 2

MaxTicket Medio

DESCRIPCION	CANTIDAD	TOTAL US\$
LICENCIA SOFTWARE MaxTicket VIRTUAL	1	
PC PIV 3. HD 80MB TARJ CAPT.VIDEO	1	
TIQUETERA (PRINTER TÉRMICA) Epson	1	
El sistema Incluye Instalación de Software, Capacitación, Pruebas y Soporte.		

Opción 3

MaxTicket Full

DESCRIPCION	CANTIDAD	TOTAL US\$
LICENCIA SOFTWARE MaxTicket VIRTUAL	1	
PC PIV 3. HD 80MB TARJ CAPT.VIDEO	1	
TIQUETERA (PRINTER TÉRMICA) Epson	1	
TELEVISORES 25 PULGADAS	2	
SOPORTE METALICO PARA TELEVISOR	2	
El sistema Incluye Instalación de Software, Capacitación, Pruebas, Soporte y Cableado de Video y Audio.		

- Cualquier consulta al respecto para cotización, sírvase llamarnos o envíenos un mail con su requerimiento.

- Todos los costos están calculados en Dólares Americanos.
- Se consideran impuestos de ley.

Componentes Locales (para el caso de la Solución **MaxTicket Standard** Opción 1)

Los componentes que deben ser adquiridos localmente por la empresa, por cada oficina, son los siguientes:

Características de la PC Pentium IV

Intel Pentium IV 3.0
Disco de 80GB
Memoria RAM 512
Tarjeta de video ATI Mod 9600
Tarjeta Sound Blaster Live
Tarjeta de RED 10/100
Monitor de 15" SVGA
Teclado y Mouse
Floppy y CD-ROM 52X
Sistema Operativo Windows 2000 Server o XP Profesional
Cableado de Red , Video y Audio
TV de 25' Pantalla Plana
Soporte metálicos para TVs

Forma de cancelar

Págo del 50% a la aceptación de la propuesta y firma de contrato y el 50% restante a la entrega del software instalado y en funcionamiento.

Los importes señalados no incluyen gastos bancarios ni fianzas.

Plazos

El tiempo estimado de la importación y recepción de los equipos es de 7 días, a partir del pago inicial de la orden de compra y firma de contrato.

Luego de recibidos los equipos, el plazo estimado para la implementación de la solución es de una semana.

Garantía

La garantía del sistema provisto es de uno (1) año para el software y hardware, contra defectos de fabricación.

Soporte Técnico

Servicio de soporte técnico vía: telefónica, email y/o fax, en el uso del sistema implementado.

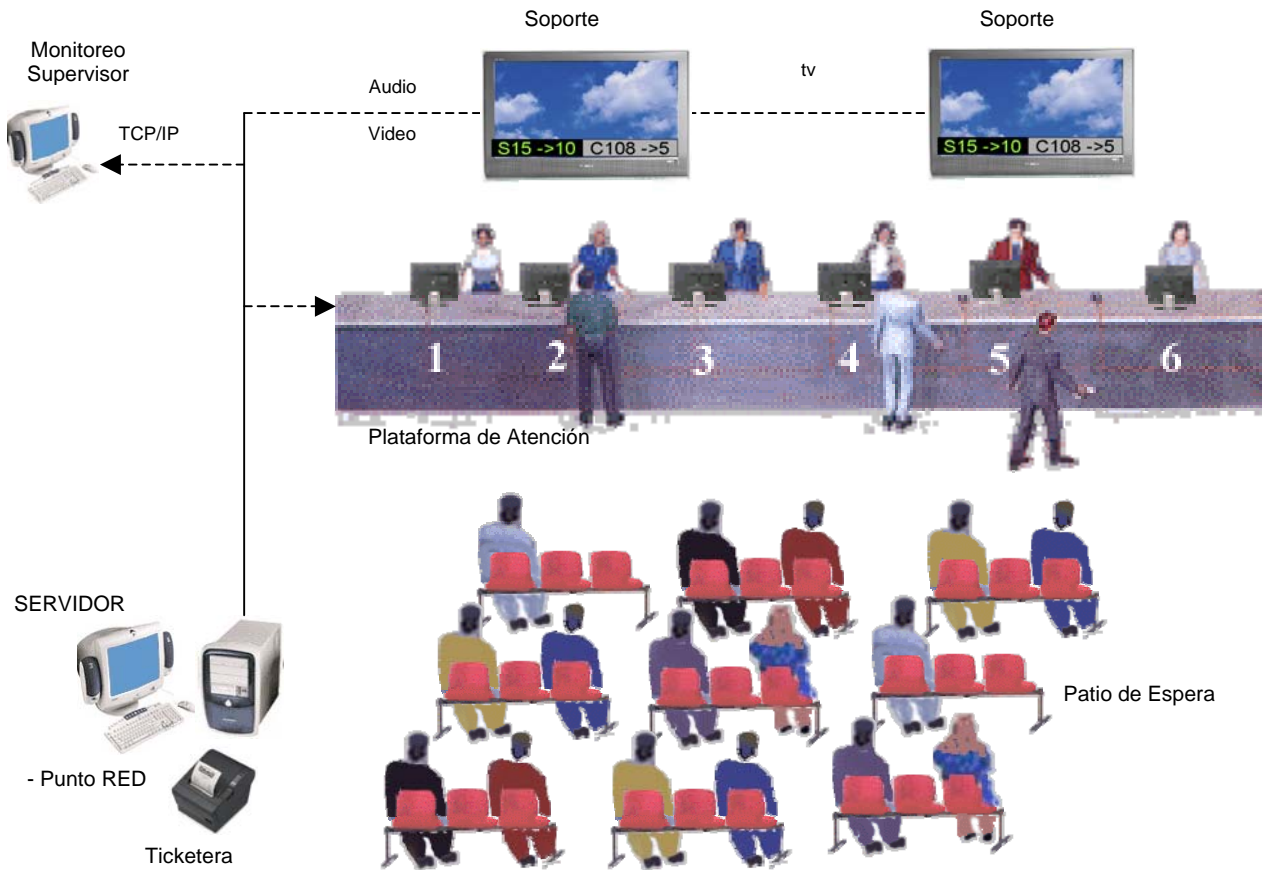
Disponibilidad de un técnico especializado para el diagnóstico y corrección de fallas. La atención de estos reportes de fallas se efectuará desde la ciudad de La Paz.

Horario de atención de llamadas en días laborables de 9 a.m. a 5 p.m.

Validez de la Propuesta Económica

Esta propuesta tiene validez de 30 días.

MaxTicket Producto Final



TELEVISOR

