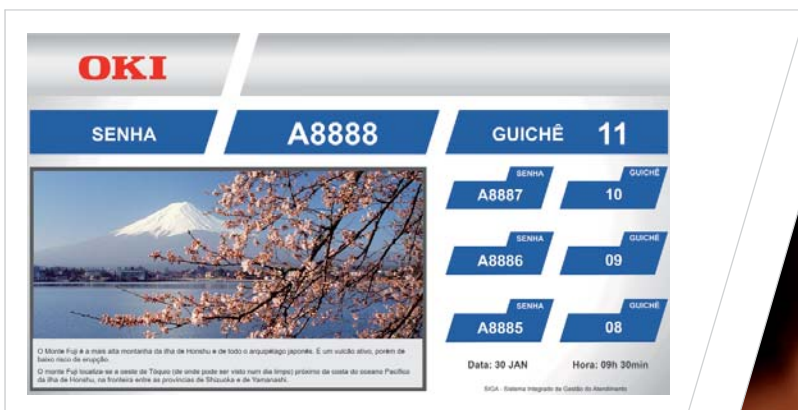


OKI

Open up your dreams

SIGA



REALIZA COMPLETA GESTÃO DO ATENDIMENTO,
PROPORCIONANDO AGILIDADE, INFORMAÇÕES
PRECISAS AO CLIENTE/USUÁRIO E SUPORTE AO
PLANEJAMENTO DO ATENDIMENTO

GESTÃO E MONITORAMENTO

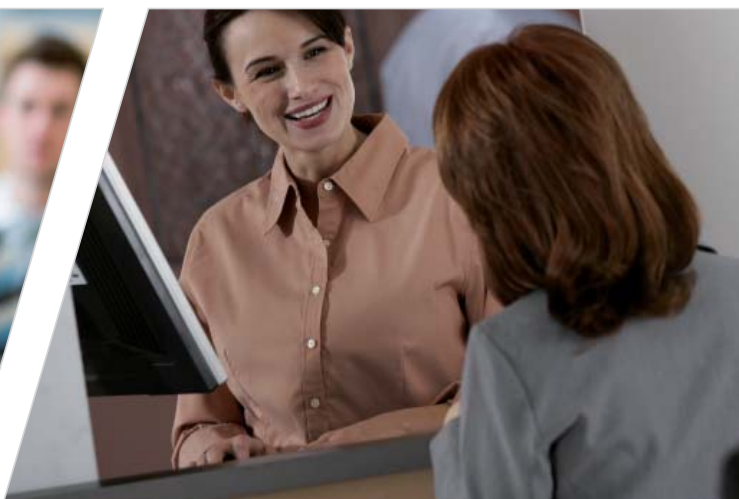
O SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento) é uma solução completa composta por software e hardware, que vai além da gestão de filas, viabilizando agilidade no atendimento, informações precisas ao cliente/usuário e suporte ao planejamento do atendimento.

Possui características que facilitam sua utilização por qualquer tipo de organização que deseja oferecer uma boa experiência ao seu cliente/usuário e acompanhar a produtividade de seus colaboradores, como bancos, varejo, hospitais, laboratórios de análises clínicas, cartórios, órgãos públicos e governamentais entre outras.



BENEFÍCIOS

- Melhora a experiência do cliente através de um **atendimento ágil** e **bem organizado** com o **menor tempo de espera** possível
- Provê um ambiente de **espera mais agradável** e **informações precisas** do atendimento ao cliente/usuário como: tempo para o atendimento e balcão de atendimento
- Possibilita **atendimento personalizado** e pré-agendado
- **Apóia as vendas** de produtos e serviços através dos displays de LCD, monitores, terminais touch screen e autoatendimento
- **Facilita a gestão** através de acesso em tempo real e centralizado às informações de atendimento, locais ou regionais.
- **Aperfeiçoa o planejamento** gerando dados estatísticos para elaboração de planos de alocação de recursos tanto para abertura de futuras lojas/ agências/postos de atendimento quanto para a reorganização das atuais
- Proporciona melhor aproveitamento de recursos e **aumento da produtividade** dos colaboradores
- **Melhora a imagem da organização** ajudando a proporcionar um **atendimento de alto nível** aos seus clientes/usuários.



O SIGA é uma solução flexível e pode ser adquirida em módulos de acordo com a necessidade da organização.

Principais características:

Para o cliente/usuário:

- Permite emissão de senha com tempo previsto para o atendimento adequando a expectativa do cliente
- Possibilita seleção de atendimento prioritário para clientes especiais como: idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, entre outros
- Garante orientação eficiente e adequada através dos displays de chamada
- Permite a seleção de mais de um serviço por senha emitida
- Possibilita o agendamento remoto do atendimento e emissão de senha virtual através de dispositivos móveis (quando integrado ao aplicativo da organização)



Para a organização:

- Pode ser configurado para emitir senhas por meio de Terminais Emissores de Senha touchscreen ou por meio de quiosques de autoatendimento
- Permite a exibição de senhas e de conteúdos, como promoções, mensagens e vídeos nos displays de atendimento LCD ou monitores, quando associados a um software de Digital Signage
- Distribui de forma inteligente o atendimento, aos operadores disponíveis de acordo com as prioridades e tempos determinados pela organização
- Possibilita a monitoramento em tempo real via web do status do atendimento e dos operadores/atendentes de um ou diversos pontos
- Possui uma série de opções pré-definidas de relatórios sobre os níveis de atendimento e produtividade, com periodicidade, formatos de arquivo e para mailings configuráveis
- Gera base histórica de atendimentos permitindo projeção do volume de atendimento para melhor alocação dos recursos
- Alimenta ferramentas de BI com sua base de dados, permitindo que estas gerem relatórios ricos em recursos visuais como gráficos, dashboards e mapas
- Permite realização de pesquisas de ISC (Índice de Satisfação do Consumidor)
- Funciona com o banco de dados padrão de mercado
- Permite gestão centralizada de toda a rede de atendimento

O SIGA é extremamente flexível, podendo rodar em diversos tipos de hardware.

Fazem parte da solução: terminais de emissão de senhas touch screen e displays para chamada de senhas.



TES TOUCH TORRE

Terminal emissor de senha.



DISPLAY DE SENHA DIGITAL

Displays numéricos com aviso sonoro para orientar chamada de senha e ponto de atendimento.



MONITOR DE CHAMADA

Possibilita a exibição de vídeos promocionais ou outros conteúdos, durante as chamadas de senha, utilizando monitores ou TVs. Pode ser integrado com softwares de digital signage.