

# MANUAL DO USUÁRIO

## TOTEM GERENCIADOR DE ATENDIMENTO

### VERSÃO 6.1



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. MÓDULO ATENDENTE</b>	<b>4</b>
<b>3. TVs – EXIBIÇÃO DE SENHAS</b>	<b>7</b>
<b>4. TOTEM GERENCIADOR DE ATENDIMENTO</b>	<b>9</b>
<b>5. MySQL – BANCO DE DADOS FREE</b>	<b>10</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este programa foi originalmente desenvolvido para rodar com o sistema operacional Windows 7. Ele foi testado no Windows XP SP3 e Windows 7, apresentando funcionamento estável.

Antes de instalar o software SETUP.exe, é necessário certificar-se de que o Microsoft SPEECH e o idioma utilizado pelo sistema, que é o PORTUGUÊS, estejam instalados. Assim, a voz da Raquel Microsoft poderá reproduzir a senha corretamente.

Existem 4 módulos do sistema que o usuário deve conhecer. Para instalar qualquer um deles, deve-se executar o INSTALDP.exe.

**ATENDENTE**

**TV**

**TOTEM**

**MySQL**

**CONSULTAS  
GERENCIAIS WEB**

## 2. MÓDULO ATENDENTE

Este software deverá ser instalado nos computadores dos atendentes e gerentes que estão diretamente ligados ao atendimento do cliente.

### Tela de Log de Atendentes



The screenshot shows a window titled "GERENCIAMENTO DE SENHAS". Inside, there is a "Login" section with three input fields: "Usuário" containing "usuário", "Senha" containing "senha", and a dropdown menu containing "guichê". Below these fields is an "Entrar" button. At the bottom center of the window, there are three dots "...".

### Tela de Log de Gerentes do Software

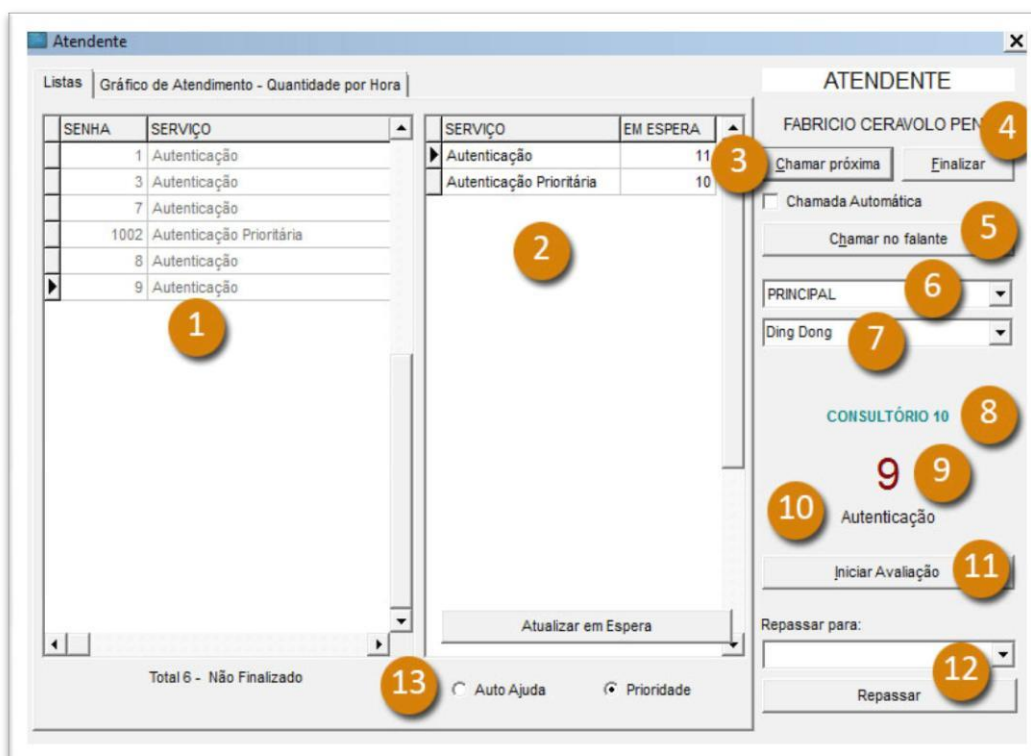


The screenshot shows a window titled "GERENCIAMENTO DE SENHAS - DISPLAY PAINÉIS". It is divided into two main sections. On the left is the "Login" section with fields for "Usuário" (containing "aazm"), "Senha" (containing "\*\*\*\*\*"), and a dropdown menu (containing "CONSULTÓRIO 10"), with an "Entrar" button below. Below the login fields, the text "08/01/2014 12:01:02 Administrador" is displayed. At the bottom left is the "Display Painéis" logo. On the right is the "Opções" section, which contains five buttons: "Usuários", "Cadastro de TVs", "Cadastro de Guichês", "Serviços", and "Atendente".

Nessa tela, o gerente poderá alterar configurações como:

- Adicionar ou remover usuários;
- Editar as senhas dos usuários;
- Editar as configurações de todas as TVs ou monitores da rede;
- Configurar os caracteres que são exibidos nas TVs ou monitores;
- Cadastrar os serviços;
- Atuar como atendente.

## Tela do Atendente



1. Campo informativo das senhas chamadas pelo atendente;
2. Campo informativo da quantidade de senhas em espera;
3. Botão utilizado para chamar a próxima senha;
4. Botão usado para finalizar a senha atual e desaparecer dos dispositivos de mostra de senha;
5. Botão utilizado para acionar o sinal sonoro ou chamada de voz;

6. Caixa para definir o dispositivo sonoro;
7. Caixa para definir o tipo de sinal sonoro;
8. Guichê em que o atendente está logado;
9. Número da última senha chamada;
10. Serviço da última senha chamada;
11. Botão utilizado para ativar a avaliação do atendimento;
12. Botão para reencaminhamento da senha para outro atendente;
13. Botão para habilitar perfil de atendimento:
  - 13.1. Auto Ajuda: O atendente só começa a chamar o seu próximo serviço se o principal estiver esgotado;
  - 13.2. Prioridade: O atendente chama determinada quantidade de senhas do serviço principal intercalando com senhas do serviço secundário.

## Módulo de Avaliação do Atendimento

**Este módulo é opcional.**



Permite a avaliação do atendimento em quatro conceitos:

Ótimo, Bom, Regular ou Ruim

### Como instalar?

É necessário procurar pela pasta **PJ203** no seu CD de instalação.

### 3. TVs – EXIBIÇÃO DE SENHAS

Este software deverá ser instalado no computador em que a TV ou o monitor ficarão ligados.

A conexão se dará através de cabo HDMI.

#### Exibição de Senhas



#### Dispositivos Necessários



Cabo HDMI



## Possibilidade de Compartilhamento com Sinal de TV



**Este serviço é opcional.**

Para ter acesso, é necessário instalar o **VISUS TV USB**.

O dispositivo VISUS TV USB deverá ser instalado no computador onde a TV ou o monitor serão ligados.

### Modos de Exibição da TV

1. Apresentação de canais da TV aberta;
2. Apresentação de imagens JPG;
3. Apresentação de vídeos gravados no HD.

O sistema permite a parametrização de elementos como o tamanho da fonte, a barra lateral de exibição de senhas e outras funções de fácil configuração.



## 4. TOTEM GERENCIADOR DE ATENDIMENTO



### DIMENSÕES:

460 x 1430 x 303 mm

O Totem Gerenciador de Atendimento funciona como um dispensador de senhas, possibilitando o autoatendimento e contribuindo para a organização dos ambientes de espera. Através de um sistema integrado para a chamada das senhas, ele também promove clareza e transparência no gerenciamento da ordem de atendimentos.

Equipado com a mais alta tecnologia, este produto apresenta design moderno e arrojado, além de tela touchscreen para interação simplificada com o cliente.

Sua plataforma intuitiva e de fácil assimilação permite que um simples toque na tela de autoatendimento gere e emita uma senha, contendo nome da empresa, serviço, data, hora e mensagem institucional editável.

## 5. MySQL – BANCO DE DADOS FREE

### Questionário

Este questionário visa levantar as informações necessárias para a configuração do Totem Gerenciador de Atendimento (TGA) Versão 6.1.

1. Qual nome deve ser impresso no ticket de senha?
2. Quantos e quais serviços serão cadastrados? (Ex.: Atendimento, Atendimento Preferencial etc.)
3. Quantos e quais atendentes serão cadastrados?
4. Será utilizado cabo HDMI?
5. Haverá mais de um ambiente com TV ou monitor para chamada de senhas?
6. Será utilizada mais de uma TV ou monitor para chamada de senhas?
7. Será necessário compartilhar a chamada de senhas com sinal de TV?
8. O cabeamento de rede está funcionando corretamente?
9. O sinal sonoro de senha será replicado em alto-falantes?
10. Qual a configuração do computador que será o servidor do MySQL?
11. Qual o sistema operacional?
12. É possível que um dos atendentes troque de guichê durante o dia?
13. Será habilitado autoajuda? (Permite que o atendente chame senhas de outro setor quando termina o seu serviço.)

Para chamada de serviços distintos em diferentes TVs, é necessário 1 computador dedicado a cada uma delas.

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco:

Telefone: (62) 3207-3333

E-mail: [sac@displaypaineis.com.br](mailto:sac@displaypaineis.com.br)