

**Su tiempo**

no tiene precio



**Soluciones de Recepción y & Gestion de Clientes**

**Funcionalidades de Orion**



- **Gestión espontánea de colas**
- **Administración general de agendas, citas y recepción**
- **Solución SaaS sin restricciones**

# ORION

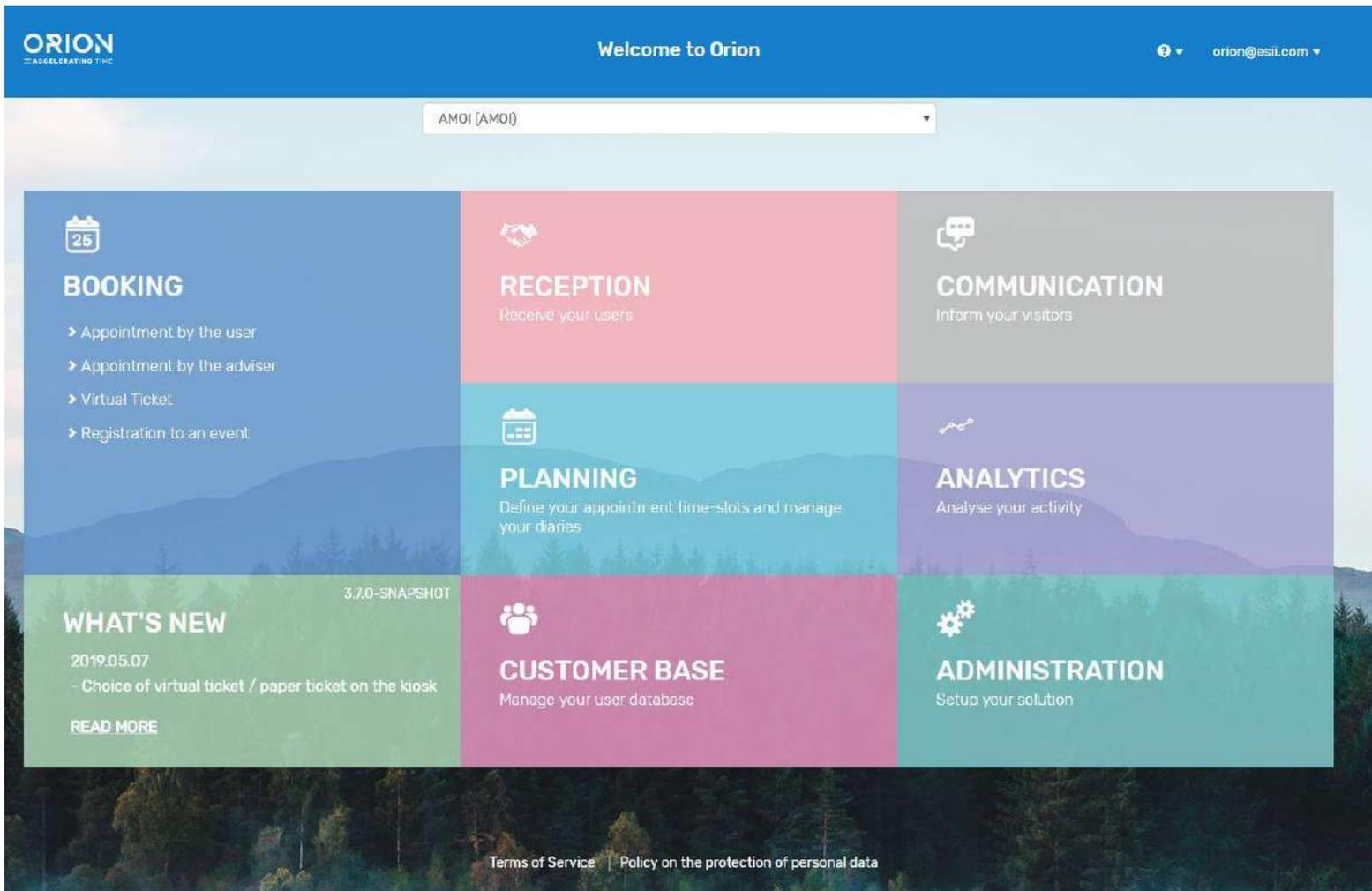
By ESII

 Name

 Password

**LOGIN**

- Agenda
- Reserva de cita previa por Internet y Smartphones
- Reserva de cita simplificada durante llamada telefónica
- Búsqueda
- Historica de cita
- Administración
- Recepción
- Identificación en kioscos
- Informes



The screenshot displays the Orion dashboard with the following components:

- Header:** Orion logo (Accelerating Time), "Welcome to Orion", and user email "orion@esii.com".
- Filter:** A dropdown menu showing "AMOI (AMOI)".
- Booking:** Includes a calendar icon with "25", the title "BOOKING", and a list of actions: "Appointment by the user", "Appointment by the adviser", "Virtual Ticket", and "Registration to an event".
- Reception:** Includes a handshake icon, the title "RECEPTION", and the subtitle "Receive your users".
- Communication:** Includes a speech bubble icon, the title "COMMUNICATION", and the subtitle "Inform your visitors".
- Planning:** Includes a calendar icon, the title "PLANNING", and the subtitle "Define your appointment time-slots and manage your diaries".
- Analytics:** Includes a line graph icon, the title "ANALYTICS", and the subtitle "Analyse your activity".
- What's New:** Includes a "3.7.0-SNAPSHOT" version indicator, the title "WHAT'S NEW", a date "2019.05.07", a description "Choice of virtual ticket / paper ticket on the kiosk", and a "READ MORE" link.
- Customer Base:** Includes a group of people icon, the title "CUSTOMER BASE", and the subtitle "Manage your user database".
- Administration:** Includes a gear icon, the title "ADMINISTRATION", and the subtitle "Setup your solution".
- Footer:** Links for "Terms of Service" and "Policy on the protection of personal data".



# Planificación



**Indicators**

Number of days open: 7

Average duration of an appointment: 20 min

Period from 18/01/2018 to 25/01/2018

Planned time-slots : 28h15 | 84 app

Busy time-slots : 0h | 0 app (0%)

Free time-slots : 28h15 | 84 app (100%)

Indicadores (%  
of citas  
reservadas)

Vista de la Semana  
/ del Día  
Zoom

Impresión

Administración  
multi sitios

Colores según  
estado de citas

Administración de  
citas: in situ,  
teléfono o vídeo

Vista de recursos  
por grupos

The screenshot shows the ORION\_DIARY interface. At the top, there's a navigation bar with 'ORION\_DIARY' and 'orion@esii.com'. Below it, a toolbar contains various icons for navigation and actions. The main area is a calendar grid with resources listed on the left (1, 2, Multi, Paul DURAND, Pierre DUPONT, Postes demarche, A, B, C, D, E) and time slots from 8:00 to 19:00. Colored bars represent appointments. An 'Appointment creation' dialog box is open, showing fields for 'Place' (HOTEL de VILLIERS), 'Date' (17/09/2018), 'Start' (11:00), 'End' (12:00), 'Mode' (Video counter), 'Resource 1' (C), 'Resource 2' (- None -), 'Status' (CONFIRMED), 'Add a purpose' (Passport), 'User' (Christine Duomo), and 'Channel' (Orion-Planning). There are also 'Internal message' and 'User message' fields.

Reserva de disponibilidades  
por servicio o agente

Arrastrar / mover / estirar Disponibilidades periódicas

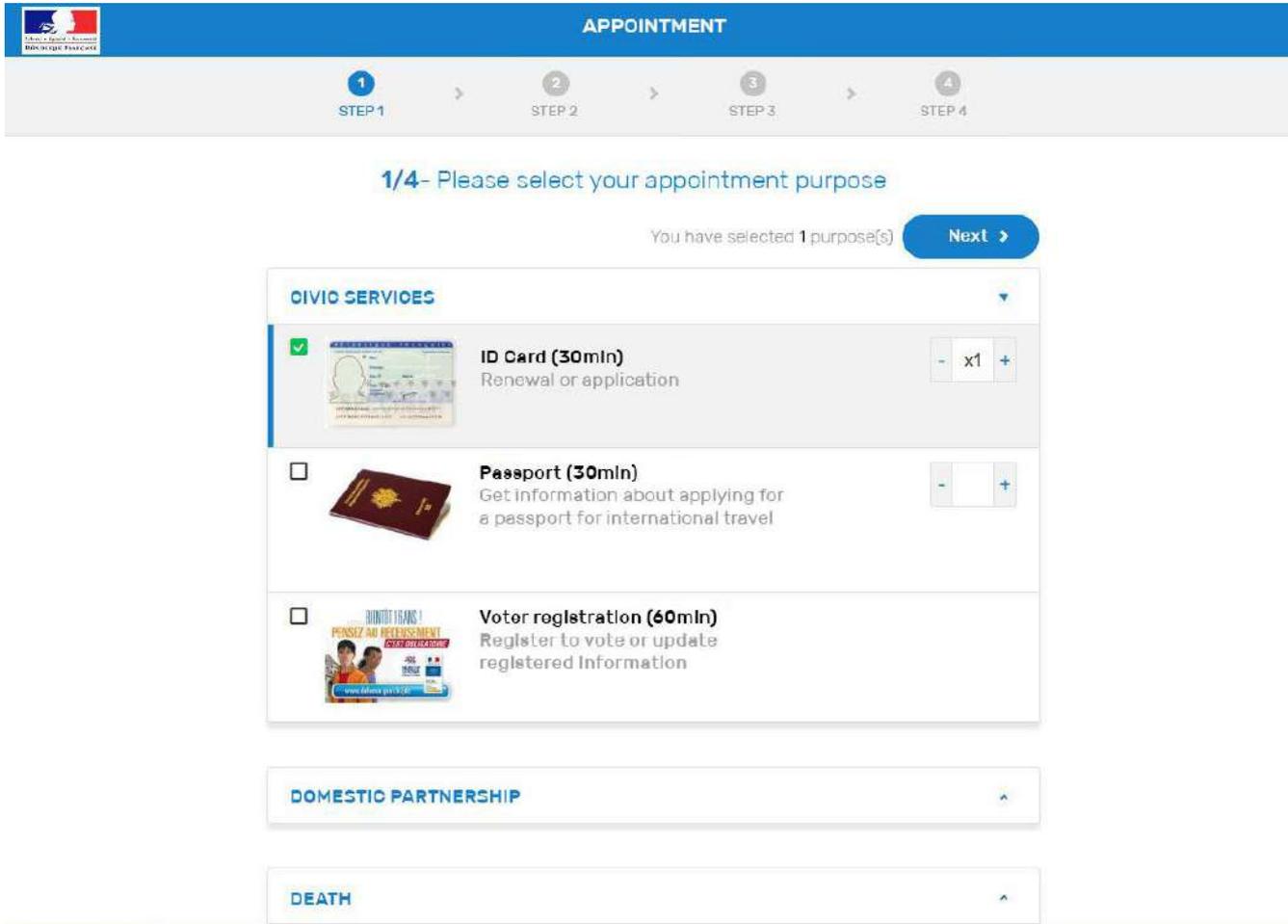
Pueden  
especificarse  
períodos de cierre

Citas con  
múltiples  
recursos

Confirmación de citas

Gestión de  
festivos de  
todos los  
países/regiones

Solución web fácilmente integrable y personalizable, con pasos y filtros mínimos para encontrar rápidamente la fecha de cita correcta



**APPOINTMENT**

1 STEP 1 > 2 STEP 2 > 3 STEP 3 > 4 STEP 4

1/4- Please select your appointment purpose

You have selected 1 purpose(s) **Next >**

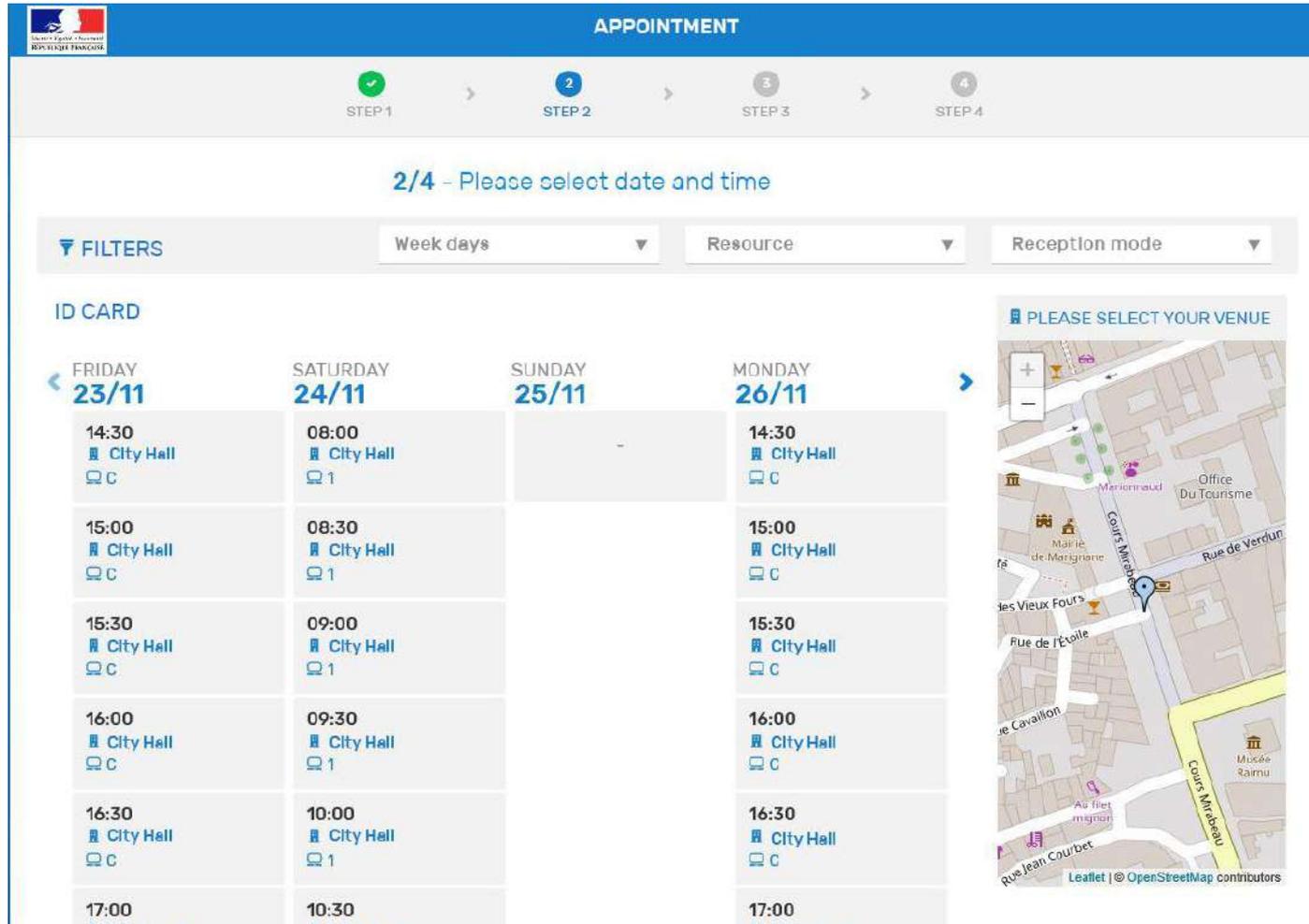
**CIVIC SERVICES**

-  **ID Card (30min)**  
Renewal or application
-  **Passport (30min)**  
Get information about applying for a passport for international travel
-  **Voter registration (60min)**  
Register to vote or update registered information

**DOMESTIC PARTNERSHIP**

**DEATH**

Numerosas opciones de recepción: in situ, llamada telefónica, vídeo  
Disponibilidad de ajuste fino: ubicación, días laborables, disponibilidad ...



**APPOINTMENT**

STEP 1 > **STEP 2** > STEP 3 > STEP 4

2/4 - Please select date and time

**FILTERS** Week days Resource Reception mode

**ID CARD**

FRIDAY 23/11	SATURDAY 24/11	SUNDAY 25/11	MONDAY 26/11
14:30 City Hall C	08:00 City Hall 1	-	14:30 City Hall C
15:00 City Hall C	08:30 City Hall 1		15:00 City Hall C
15:30 City Hall C	09:00 City Hall 1		15:30 City Hall C
16:00 City Hall C	09:30 City Hall 1		16:00 City Hall C
16:30 City Hall C	10:00 City Hall 1		16:30 City Hall C
17:00 City Hall C	10:30 City Hall 1		17:00 City Hall C

**PLEASE SELECT YOUR VENUE**

Map showing location options: Office Du Tourisme, Musée Raimu, Rue de Verdun, Rue de l'Étoile, Rue Jean Cou'bet, Cours Mirabeau, Cours Vintebour, Rue de Cavallon, Rue de Margnane, Au filet mignon, Les Vieux Fours, Marionnaud.

## Introducción de datos de contacto con resumen de cita



APPOINTMENT

STEP 1 > STEP 2 > **STEP 3** > STEP 4

3/4 - Please fill out your details

**INFORMATION**

ID

Title  
 Ms  Mr

Last Name  
Thomville

First Name  
Clara

Company

**ADRESS**

Zip Code  
75016

**CONTACT**

Email  
cthomville@gmail.com

Your time slot is guaranteed during  
**4:15 min**

**SUMMARY**

 Saturday 24 November 2018  
8:30

 ID Card (x1)

 City hall

Confirmación de la cita con código de identificación.  
Sincronización de calendarios de usuario (a través de "ics")

 **APPOINTMENT**

STEP 1 > STEP 2 > STEP 3 > **STEP 4**

## 4/4 - Summary

Thank you, your appointment is confirmed. If you are unable to come, you can cancel it by going back to this page.

 **SATURDAY 24 NOVEMBER 2018 08:30**

 ID CARD (x1)

For more information, please visit  
[www.IDcardregistration.com](http://www.IDcardregistration.com)

 City Hall  
Cours Mirabeau  
13700 Marignane



Leaflet | © OpenStreetMap contributors

 Your appointment code  
**EZMUTY**

 Edit

 Cancel

 New appointment

# Confirmación por email / SMS



Envío de mensaje:

- Al reservar cita
- Al recibir confirmación
- X días antes de la cita
- En caso de modificaciones
- En caso de anulación



## YOUR APPOINTMENT



Hello Mrs Thomville,

Thank you for booking an appointment with us:

**23 October 2018**

**14:30**

Hôtel de ville

Cours Mirabeau  
34880  
Lavérune



(Check the map here)

### - Marriage

#### Marriage Ceremony in the City Clerk's Office

You may have a civil Marriage Ceremony in the City Clerk's Office.

Marriage Ceremonies are held during our regular business hours.

You and your prospective spouse must arrive together with the same proper identification you brought when you obtained your Marriage License.

You and your prospective spouse must have at least one witness, who must be 18 years of age or over.

The witness or witnesses must bring proper identification.

We will not perform your Marriage Ceremony if you have not satisfied these requirements before the closing time of our office.

#### Your contact information:

. cthomville@gmail.com  
. 1 212 984 2728

[Edit my appointment](#)

Customized signature

# (Pre procesamiento opcional)

- Para poder llamar, confirmar o cancelar las citas
- Posibilidad de agregar un comentario que será visible en el mantenimiento (si se confirma) o en el historial (si no se confirma)
- Le permite limitar las citas innecesarias.

Preprocessing in progress

Mrs Carolyn Murphy  
12125467891  
[cmurphy@gmail.com](mailto:cmurphy@gmail.com)

17/09/2018 10:00  
Hôtel de ville2  
Passeport

Mode : Video counter  
Status : Preprocessing in progress  
Resources : C

User message:

Internal message:

Hang up Confirm Preprocess Delete

User	Contact	Date ↑	Place	Resources	Mode	Purpose		
Mr fsdfsd fsdfdf		14/09/2018 10:15	Hôtel de ville2	1		M21 - Motif 1.2		
Mr fod fsdf		15/09/2018 08:...	Hôtel de ville2	1		M21 - Motif 1.2		
Mr Ryan Reynolds	<a href="mailto:rreynolds@live.com">rreynolds@live.com</a> 2124567852	17/09/2018 10:...	Hôtel de ville2	1		M21 - Motif 1.2		
Mrs Carolyn Murphy	<a href="mailto:cmurphy@gmail.com">cmurphy@gmail.com</a> 12125467891 10020	17/09/2018 10:...	Hôtel de ville2	C		M3 - Passeport	0	To be confirmed 14/09/2018 15:11
Mrs Christina Cuomo	<a href="mailto:christina.cuomo@live.com">christina.cuomo@live.com</a> 4052364569 90210	17/09/2018 11:00	Hôtel de ville2	C		M3 - Passeport (quantity:2)	0	Confirmed 14/09/2018 15:15
Mr Tom Brady	<a href="mailto:tb12@outlook.com">tb12@outlook.com</a> 4266514678 75602	17/09/2018 14:0_	Hôtel de ville2	A		M2 - Pacs	0	Confirmed 14/09/2018 15:16
Mrs Elle Refaelli	<a href="mailto:elle.refaelli@hotmail.com">elle.refaelli@hotmail.com</a> 5152364565	17/09/2018 15:00	Hôtel de ville2	2		M20 - Motif 1.1 M22 - Motif 1.3 M26 - Motif 2.3	0	Confirmed 14/09/2018 15:21

Reserva de citas para varias personas en un mismo horario (clases deportivas, visitas a empresas, organizaciones culturales, etc.)

<Calendar name> X

Slot Appointment Activity Meeting **Event**

Location: Montpellier

Date: 15/04/2019

From: 09:00 to 12:00 Duration: 3h

Organization: Samuel

**Event**

Subject: Cooking class

Color: [Blue Box] Price: 20€

Description: Come and discover with a great chef the art of organic cooking

3 Participants 15% (max 20)

Name	Contact	Registered
Paul DURAND (123456) ESII x2 participants	<a href="mailto:pdurang@gmail.com">pdurang@gmail.com</a> 0620465845	13/04/19 at 08:43
Sophie DUPUIS	<a href="mailto:sdupuis@free.fr">sdupuis@free.fr</a>	14/04/19 at 12:27
Gérard LEGRAND	<a href="mailto:glegend@hotmail.fr">glegend@hotmail.fr</a>	17/04/19 at 21:32

Invitation link: [Icon]

Delete Submit

Personalización con etiquetas, colores, descripciones, duraciones, capacidades, etc...

Ressources	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	1
<b>Etat civil</b>													
1 Annexe quartier ou...													
1 Hôtel de ville													
2 Hôtel de ville													
<b>Evénements</b>													
Zone événement Evénement													
<b>Multi</b>													
Fred2 DUPIN Bouche-du-Rhône													
Paul DURAND Tous													
Pierre DUPONT Tous													
TATA TATA													

Disponibilité de citas



Regístrese en nuestros eventos

1

EVENTO

2

SCHEDULE

3

CONTACTO

4

RESUMEN

## 1/4 – Elija su evento

	<b>Cooking Class</b> (3 Horas) Come and discover with a great chef the art of organic cooking	Participantes - <input type="text"/> +
	<b>Soccer Teddies</b> (50 min) This parent participation class uses a variety of props, songs, and games to engage toddlers in participation activities. Simple motor skills are developed using engaging games	
	<b>eGestat Training</b> (120 min) You will learn how to use the reception module and how to configure your solution	
	<b>eZQ</b> (30min) A Long Line for a Shorter Wait at the Supermarket!	

Solución web fácilmente integrable y personalizable con un mínimo de pasos y filtros para encontrar rápidamente la disponibilidad adecuada

Regístrese en nuestros eventos

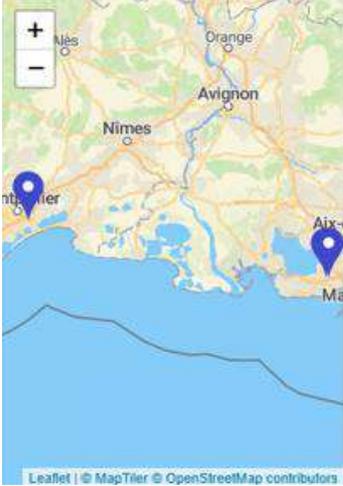
1 EVENTO    2 **HORARIO**    3 CONTACTO    4 RESUMEN

## 2/4 – Elije su horario

Filtros    Días de la semana ▼    Quién ▼    Localización ▼

 **Clase de Cocina (2 pers)**    Duration 3h00

LUNES 15 Abr	MARTES 06 May	MIÉRCOLES 08 May	MARTES 11 Jun
<b>09:00</b> reste 5 places ESII (52km) Main Room Samuel	<b>14:00</b> reste 5 places ESII (52km) Room 2 Paul	<b>10:00</b> ESII (52km) <b>FULL</b>	<b>09:00</b> ESII (52km)  <b>10:00</b> ESII (52km) <b>ONLY 1 SPOT</b>



Disponibilidad de ajustes: ubicación, días de la semana, franjas horarias, ...



Regístrese en nuestros eventos

1

EVENTO

2

HORARIO

3

CONTACTO

4

RESUMEN

## 3/4 – Introduzca sus datos

\* Campos obligatorios

CONTACTO ^

Id

---

Título

---

Nombre

---

Apellidos

---

Empresa

---

DIRECCION POSTAL ^

Código postal

---

CONTACTO ^

E-mail

---

Número de teléfono

---

RESUMEN

 Lunes 15 Abril 2020 09:00

 Clase de Cocina

 ESII

 Sala principal

 Miguel

Datos de contacto con resumen del evento



Regístrese en nuestros eventos

1  
EVENTO

2  
HORARIO

3  
CONTACTO

4  
RESUMEN

Thank you, you are registered. If unable to attend, please remember to cancel

 **LUNES 15 ABRIL 2020 09:00**

 Sala principal

 Miguel

 Clase de cocina

No olvide traer:

- su DNI

 ESII

2 rue de la Prade  
34880 Lavérune



 Su código de identificación  
FGVDRF

 Impresión

 Edición

 Cancelar

 Nuevo registro

Confirmación de la cita con código de identificación.  
Sincronización de calendarios de usuario (a través de "ics")

**Su registro está CONFIRMADO** 

Hola **Miguel**,

Gracias por registrarse en

**Clase de Cocina**

**15 Abril 2020, 09:00** QRcode para identificación

ESII Food  
2, rue de la Prade  
34880  
Lavérune

Venue: Main Room  
Con : Samuel

  
[Check the map here](#)

**!** Recuerde traer su confirmación (impresa o en el teléfono)  
La clase empieza de forma puntual, por favor asista 5 minutos antes a la recepción

Información de contacto:  
• [miguel@gmail.com](mailto:miguel@gmail.com)  
• 6068452145  
• 6048457452

**Gestionar mi registro**

Firma personalizada

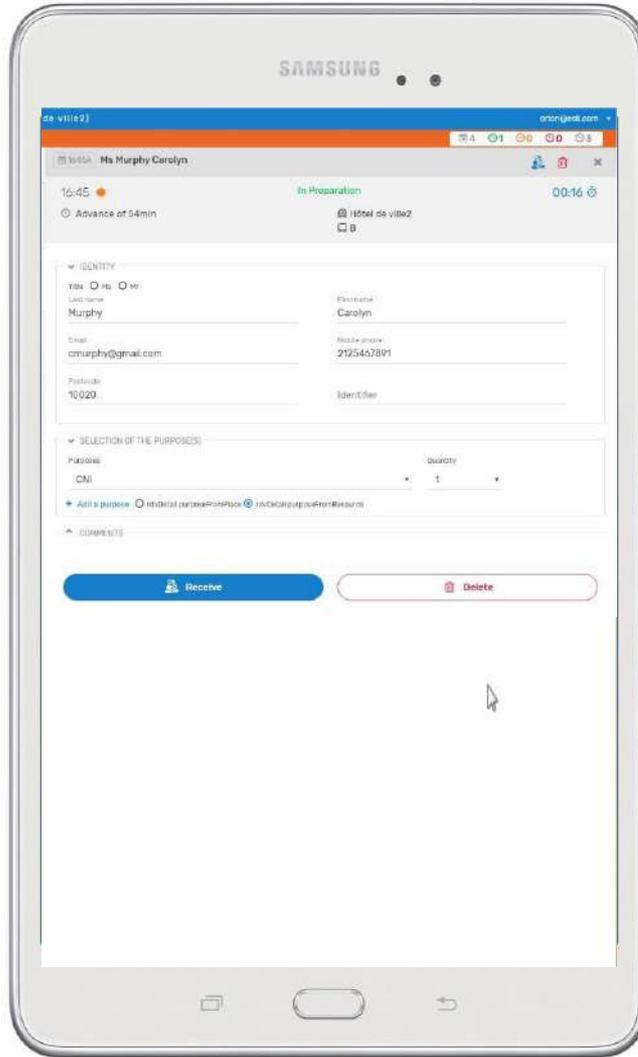
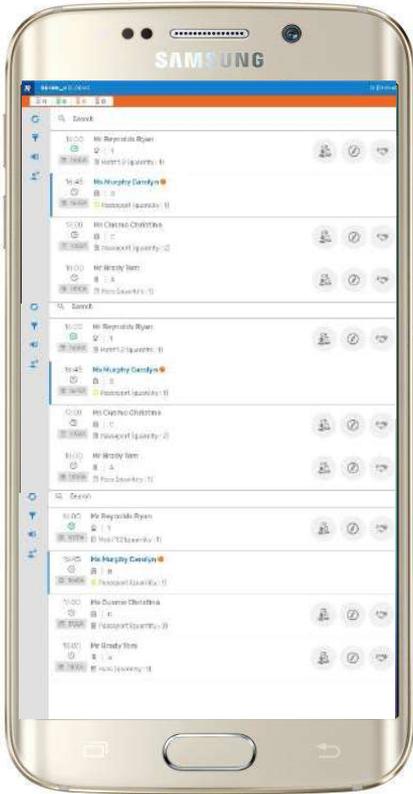
Este correo se ha generado de forma automática, por favor, no responda

Mensaje enviado:

- \*Al hacer una cita
- \*Después de la confirmación X día anterior para recordatorio
- \*En caso de modificación
- \*En caso de cancelación



# Recepción / Identificación a la Llegada

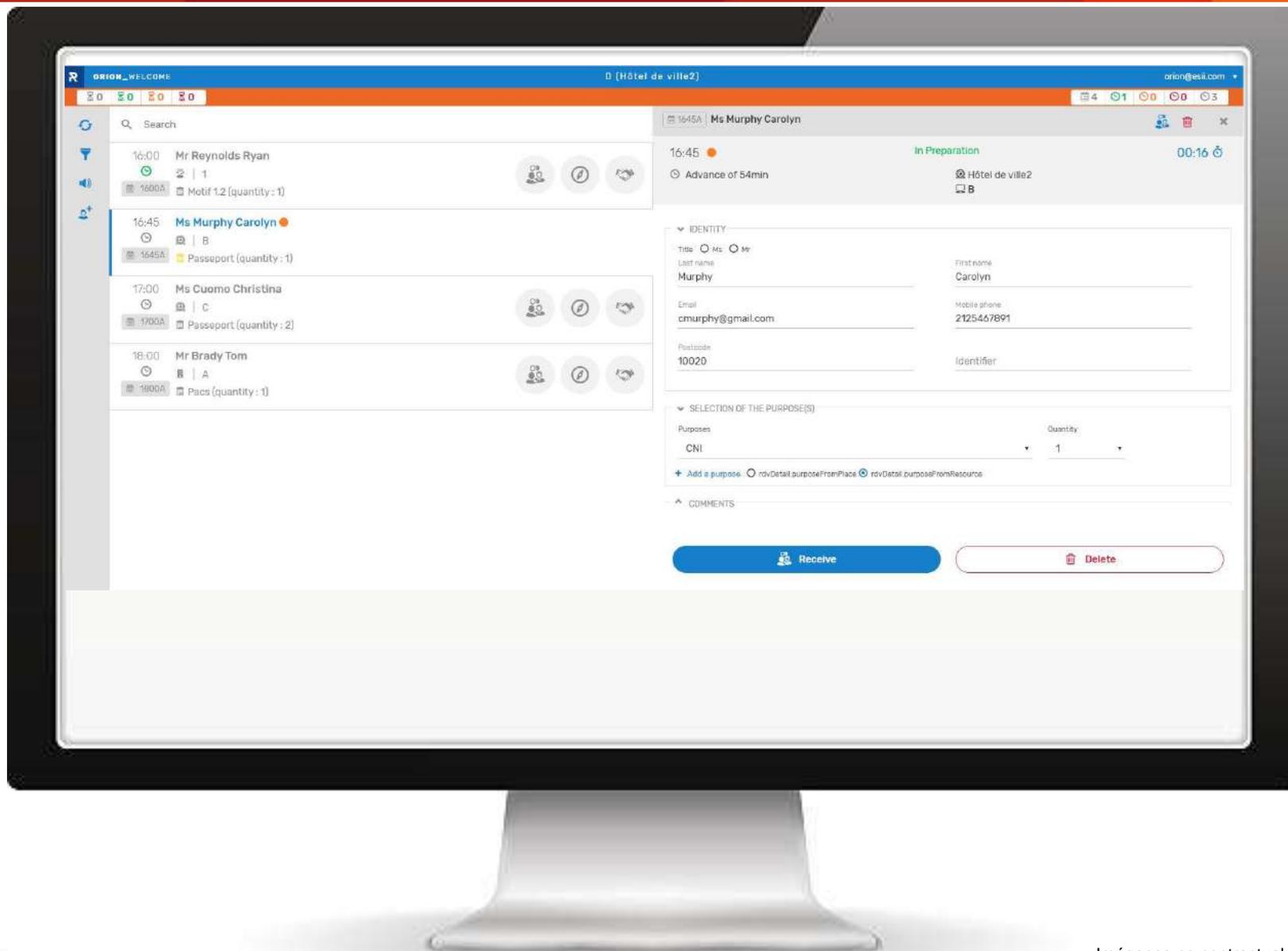


Lista de citas diarias.

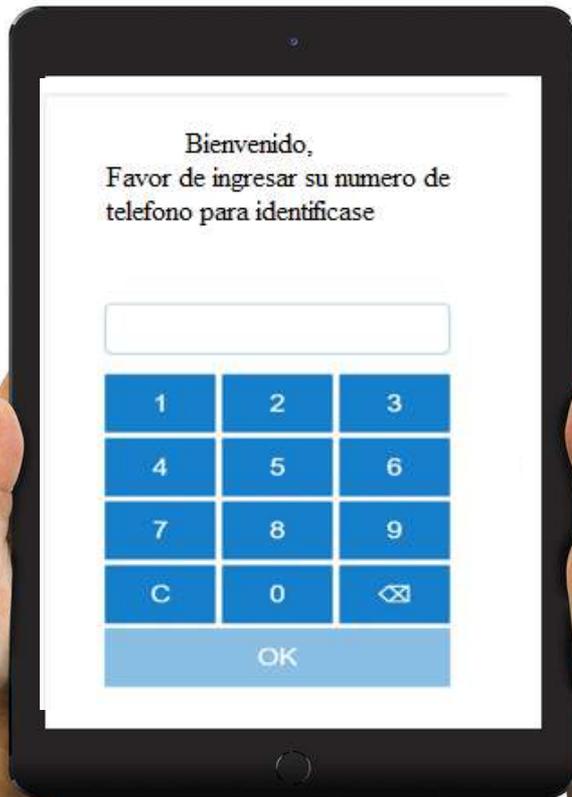
Información sobre la cita para la personalización de la recepción.

Módulo de recepción intuitivo y multidispositivo para recibir a sus clientes de una manera moderna y sencilla

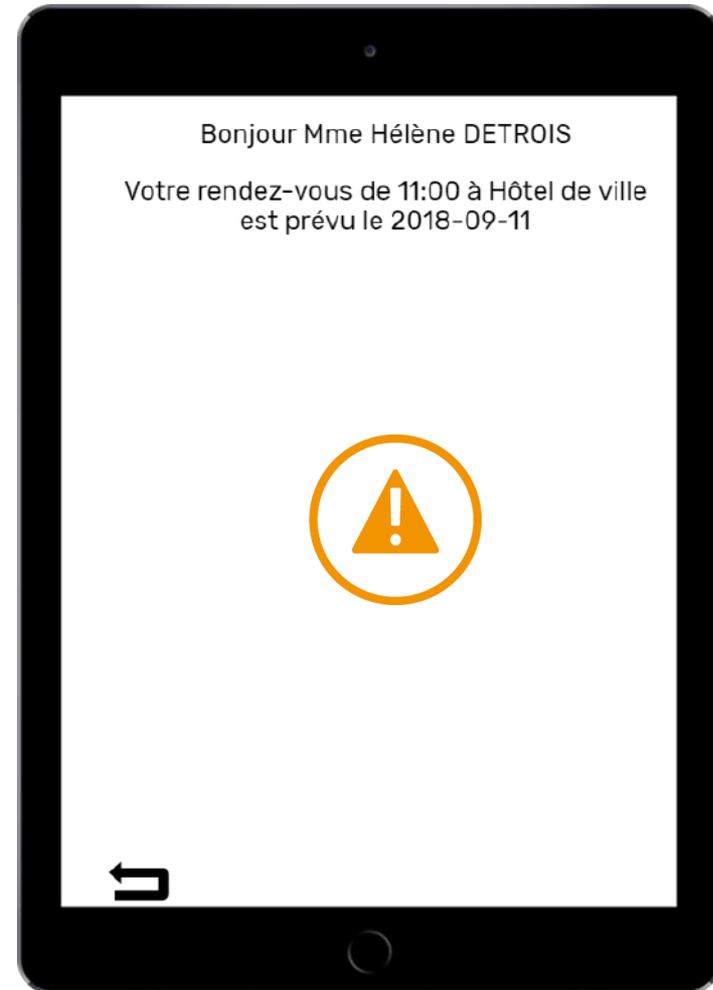
# Recepción / Identificación a la Llegada



- Recibir a sus visitantes e identificarlos con su número de teléfono.



- Administración de errores (lugar equivocado, fecha errónea...)





## Bienvenido

Toque la pantalla



English



Español



Français



Dutch

# Recepción / Identificación en Kiosco

- Recepción con citas y/o visitantes espontáneos



POR FAVOR SELECCIONE



Tengo cita



No tengo cita

# Recepción / Identificación en Kiosco



- Identificación de citas con número de teléfono; gestión de citas con retraso o con anticipación



Por favor introduzca su número de teléfono



# Recepción / Identificación en Kiosco



- Selección de motivos / múltiples motivos



## Servicio del Registro Civil



Elecciones

0 persona(s) esperando



Identificación

1 persona(s) esperando



Ceremonias

1 persona(s) esperando

- Posibilidad de manejar una gran cantidad de motivos de visitas



## Servicio del Registro Civil

Su elección

Identificación 1



Elecciones

0 persona(s) esperando



Identificación

1 persona(s) esperando



Ceremonias

1 persona(s) esperando

- 1 +



# Recepción / Identificación en Kiosco



- Ticket de llamada (papel/ digital)



Elija su **TICKET**



Escanea el código QR



Ticket de papel

OK

Ticket de llamada (confirmación de cita o ticket de número de llamada) / Mensaje y mapa de dirección



Por favor tome su ticket

S. Miguel  
Servantes

12:30

Diríjase a la  
ventanilla  
"Identificación A"  
ubicada a su  
derecha

Su número de  
llamada es

**A1630**



- Fácil de configurar
- Automático según el tipo de visita (cita previa, visitantes espontáneos)
- Logotipo personalizable



## Ticket SMS



Por favor elija su ticket

Escanee el código QR



Ticket papel

OK

Ticket SMS

# Recepción / Identificación en Kiosco



- Ticket por SMS

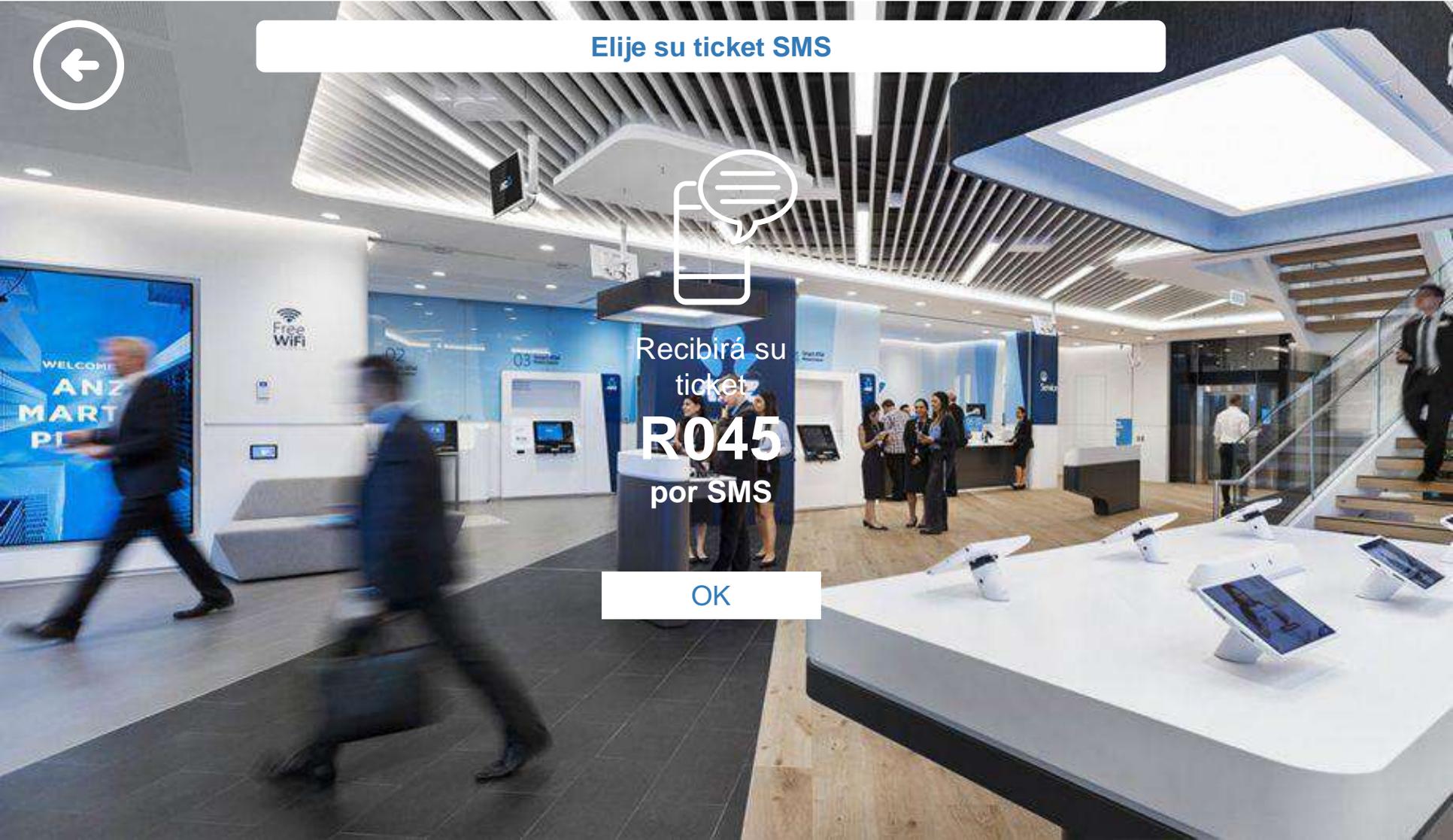


Elige su ticket SMS

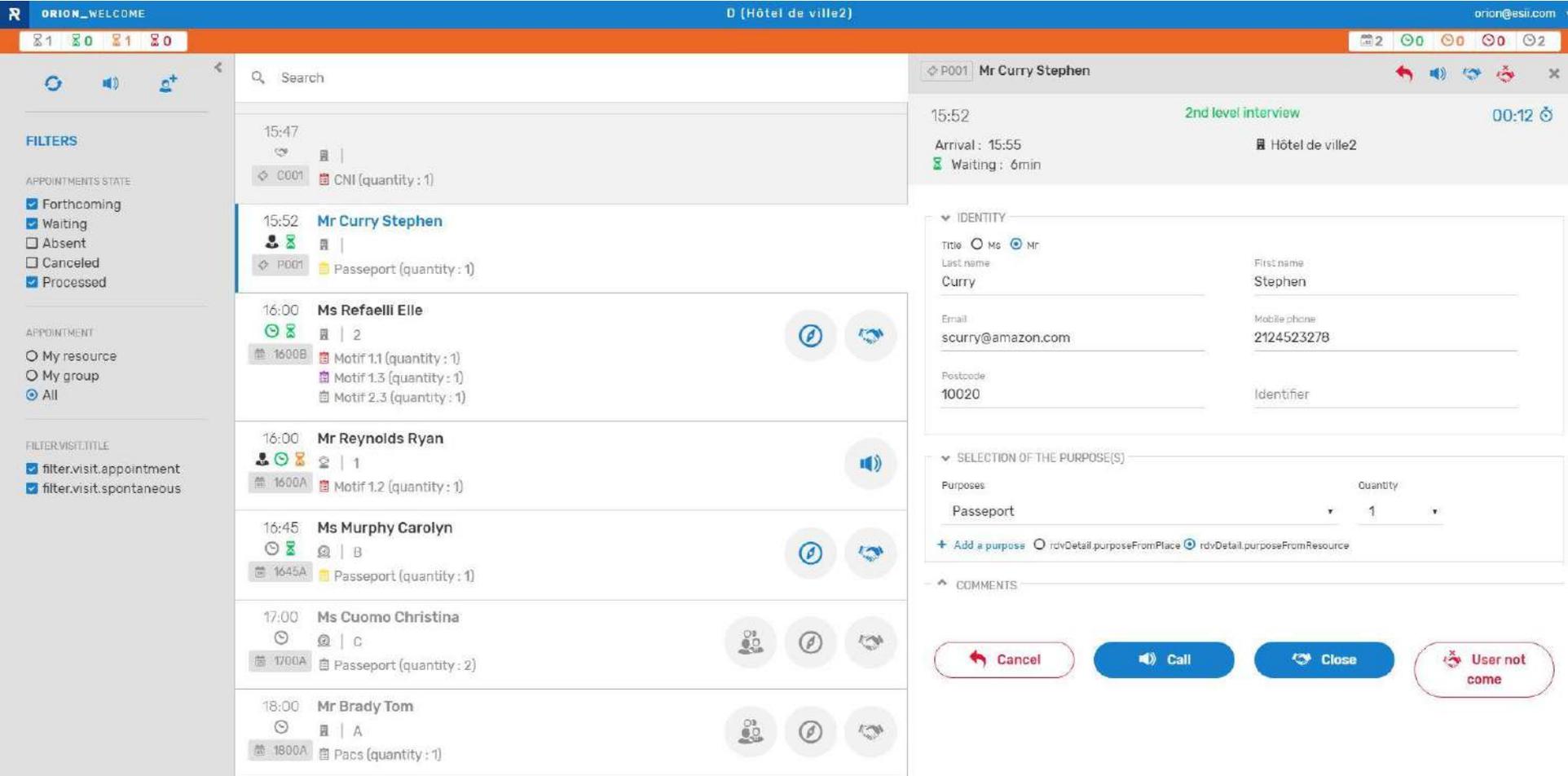


Recibirá su  
ticket  
**R045**  
por SMS

OK



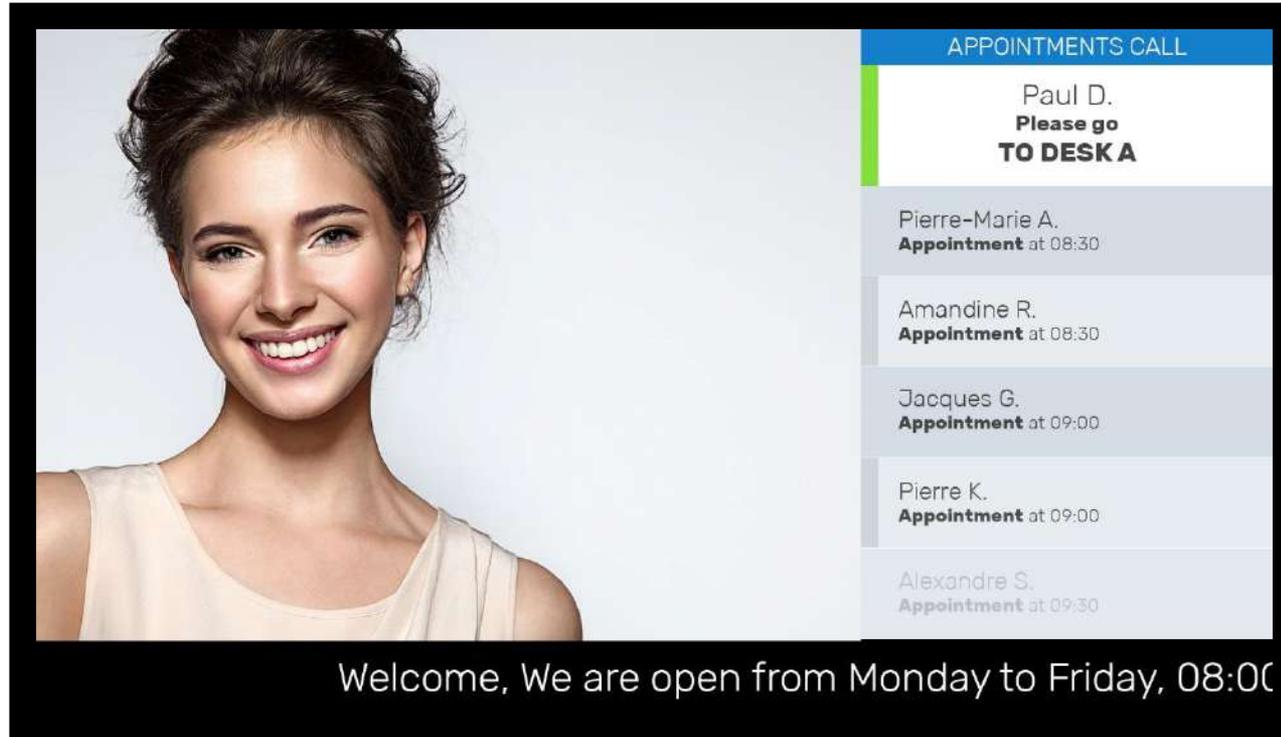
- Llame a sus citas muy fácilmente desde la interfaz de recepción



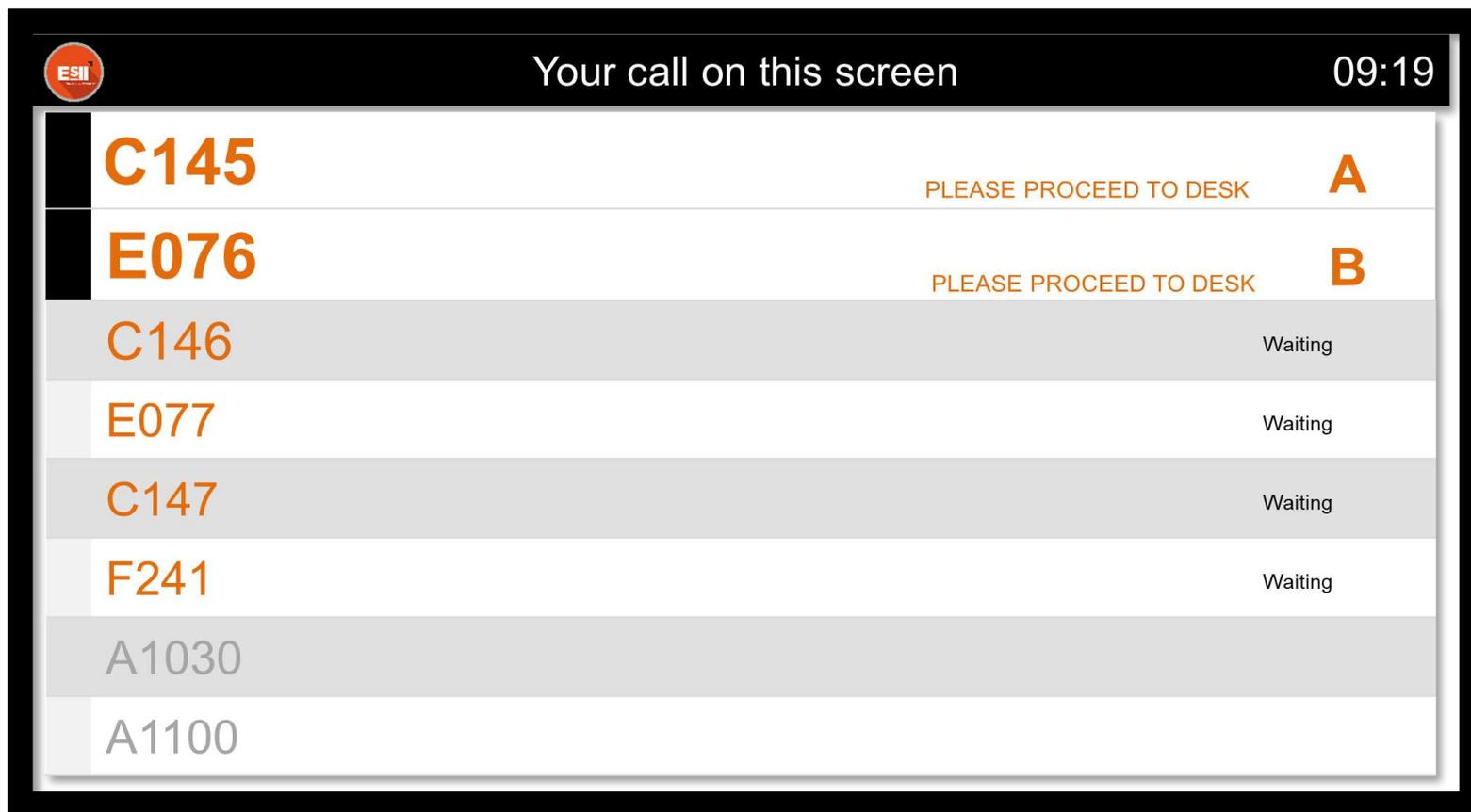
The screenshot displays the Orion reception interface. On the left, there are filter sections for 'APPOINTMENTS STATE' (Forthcoming, Waiting, Absent, Canceled, Processed) and 'APPOINTMENT' (My resource, My group, All). Below these are filters for 'FILTER.VISIT.TITLE' (filter.visit.appointment, filter.visit.spontaneous). The main area shows a list of appointments with details like time, name, and items. The right panel shows a detailed view for 'Mr Curry Stephen' at 15:52, including arrival time, waiting time, and a form for 'IDENTITY' (Title, Last name, First name, Email, Mobile phone, Postcode, Identifier) and 'SELECTION OF THE PURPOSE(S)' (Passeport, quantity 1). At the bottom, there are buttons for 'Cancel', 'Call', 'Close', and 'User not come'.

Time	Name	Items
15:47		CNI (quantity: 1)
15:52	Mr Curry Stephen	Passeport (quantity: 1)
16:00	Ms Refaelli Elle	Motif 1.1 (quantity: 1), Motif 1.3 (quantity: 1), Motif 2.3 (quantity: 1)
16:00	Mr Reynolds Ryan	Motif 1.2 (quantity: 1)
16:45	Ms Murphy Carolyn	Passeport (quantity: 1)
17:00	Ms Cuomo Christina	Passeport (quantity: 2)
18:00	Mr Brady Tom	Pacs (quantity: 1)

- Visualización de vídeo en pantalla de citas próximas y llegadas, visitantes espontáneos, con sonido y animación visual (número o nombre).
- Difusión de una página web en la pantalla (YouTube, sitio web, TV en Internet...). Posibilidad de silenciar solo la URL, para tener el sonido en las llamadas, pero no en el video.



Visualización en la pantalla de vídeo de las próximas citas y llegadas, visitantes espontáneos, con sonido y animación visual (número o nombre)



Your call on this screen		09:19
<b>C145</b>	PLEASE PROCEED TO DESK	<b>A</b>
<b>E076</b>	PLEASE PROCEED TO DESK	<b>B</b>
C146		Waiting
E077		Waiting
C147		Waiting
F241		Waiting
A1030		
A1100		

# Visualizador de puestos LCD Display\_POE



Combinación con pantalla de 8" en cada puesto, que indica el estado del puesto (abierto / cerrada / entrevista), así como la llamada con un pitido de volumen ajustable

**ABIERTO**



**CERRADO**



**LLAMANDO**



**ENTREVISTA EN PROCESO**



**ABIERTO**



**CERRADO**



**LLAMANDO**



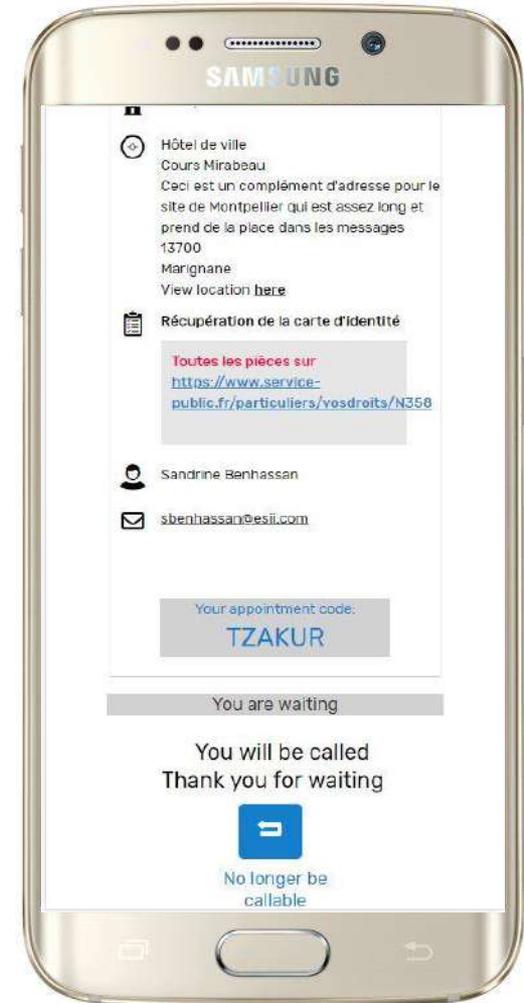
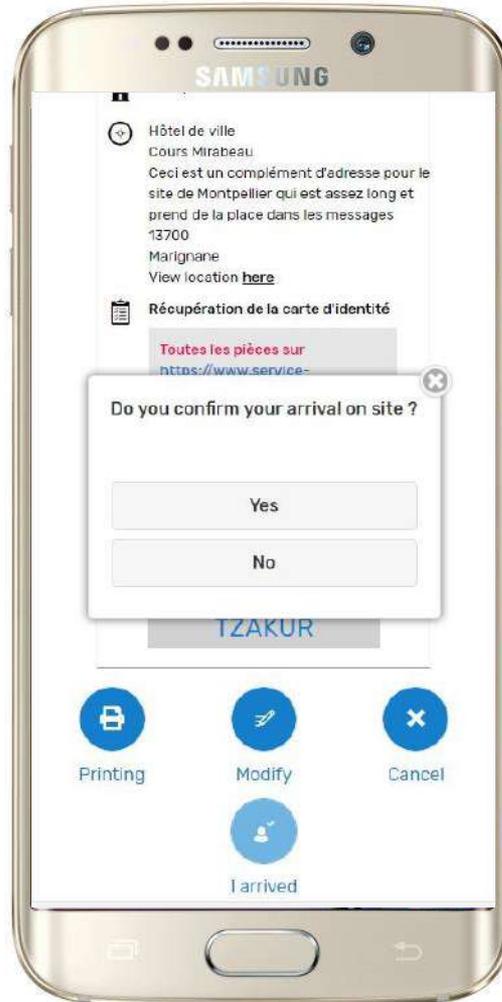
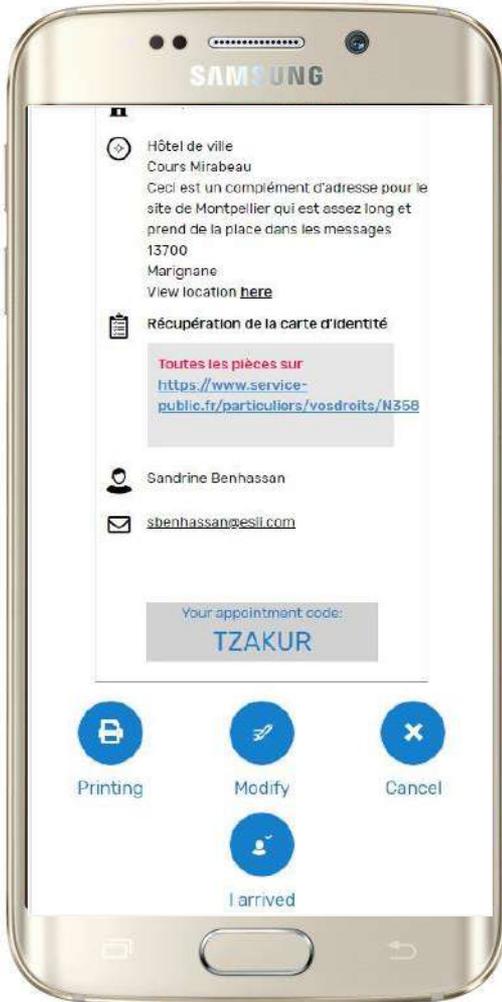
**INTREVISTA EN PROCESO**



# Llamada vía notificaciones en Smartphone



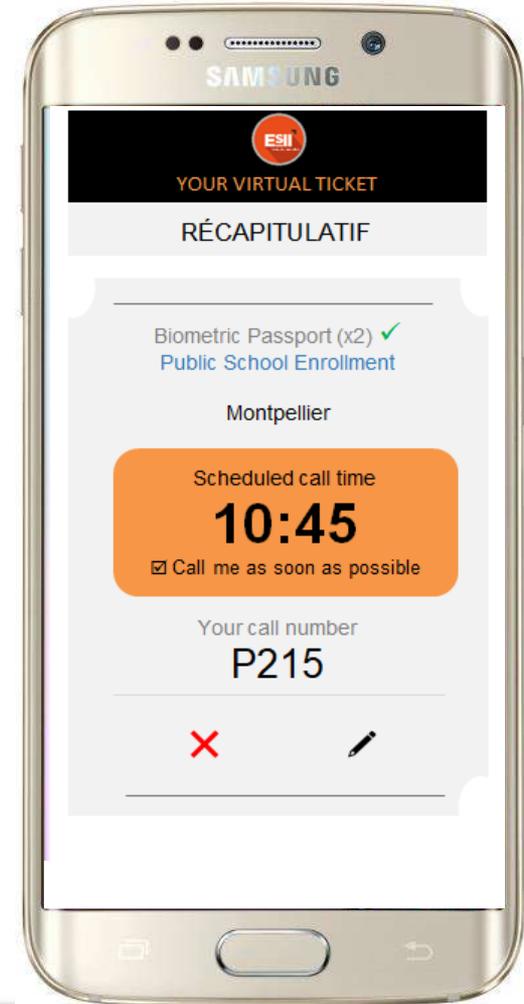
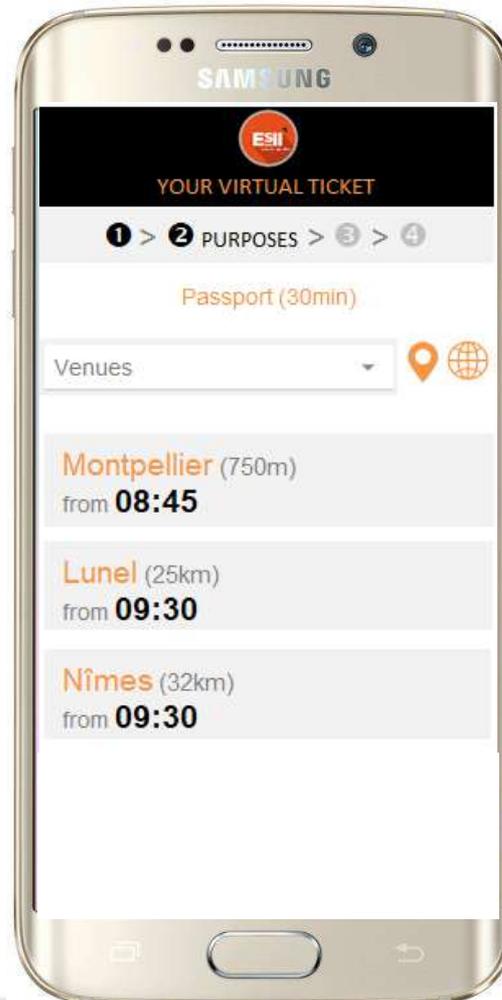
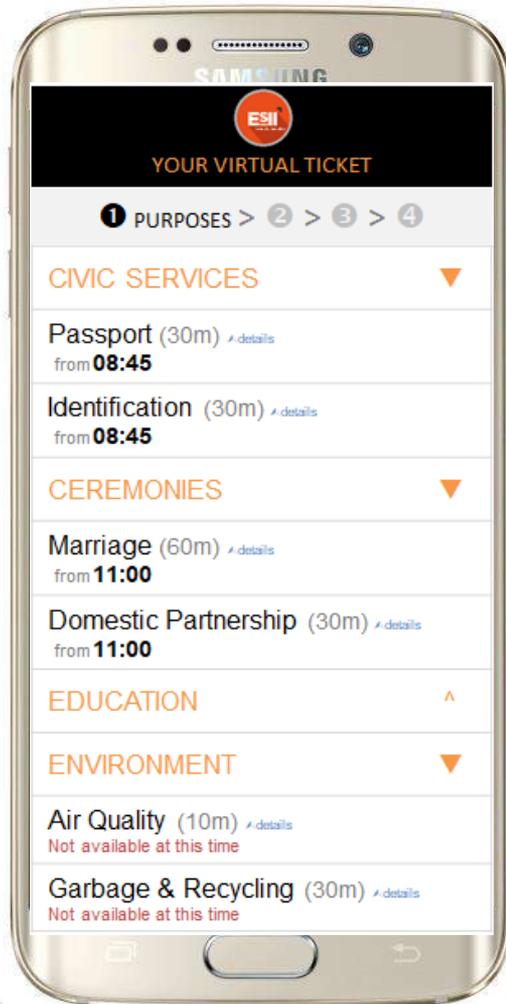
Si el usuario indica su llegada mediante en su smartphone, será llamado mediante una notificación en el mismo



# Ticket Virtual en Smartphone, SmartWait



**El visitante puede coger un ticket digital desde su Smartphone; puede especificar con qué antelación quiere ser llamado.**





- Busque con múltiples filtros: período, usuario, estado, sitios, recursos
- Posibilidad de ver historial
- Pre-proceso
- Editar / cancelar

### Orion - Appointment history

**Mrs Carolyn Murphy** MFVYXU **17/09/2018 10:00**  
**Hôtel de ville2**  
**Passeport**

**Mode : Video counter**  
**Status : To be confirmed**

**Resources : C**

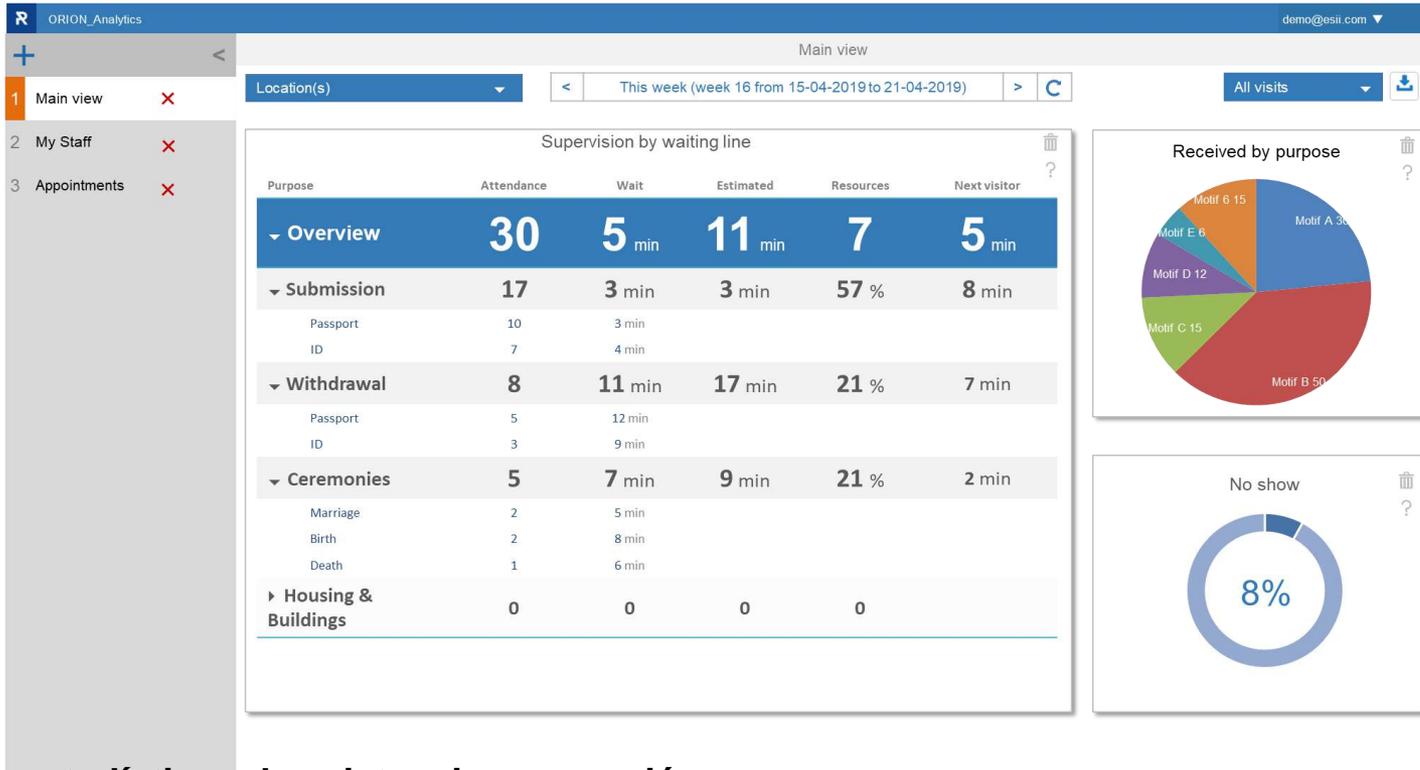
Date	Action	Status	Original values	Modified values	Modificatio...	Who
14/09/2018 15:07	Made	Awaiting boo...			AZERTY	orion@esii.c...
14/09/2018 15:11	Modification	To be confir...		MS Carolyn Murphy cmurphy@gmail.com 12125467891 10020 NO_SMS	AZERTY	orion@esii.c...

ORION\_CUSTOMER BASE

Start 14/09/2018 End 19/09/2018 Place All Resource Search Statures search sea

User	Contact	Date ↑	Place	Resources	Mode	Purpose	Status	Actions
Mr fsdfsd fsdfdf		14/09/2018 10:15	Hôtel de ville2	1	M21 - Motif 1.2		To be confirmed 10/09/2018 17:41	
Mr fod fsdf		15/09/2018 08:...	Hôtel de ville2	1	M21 - Motif 1.2		Confirmed 04/09/2018 10:46	
Mr Ryan Reynolds	reynolds@live.com 212467852	17/09/2018 10:...	Hôtel de ville2	1	M21 - Motif 1.2		Confirmed 14/09/2018 15:19	
Mrs Carolyn Murphy	cmurphy@gmail.com 12125467891 10020	17/09/2018 10:...	Hôtel de ville2	C	M3 - Passeport		To be confirmed 14/09/2018 15:11	
Mrs Christina Cuomo	christina.cuomo@live.com 4052364569 90210	17/09/2018 11:00	Hôtel de ville2	C	M3 - Passeport (quantity:2)		Confirmed 14/09/2018 15:15	
Mr Tom Brady	tb12@outlook.com 4266514678 75602	17/09/2018 14:0...	Hôtel de ville2	A	M2 - Pacs		Confirmed 14/09/2018 15:16	
Mrs Elle Refaelli	elle.refaelli@hotmail.com 5152364565	17/09/2018 15:00	Hôtel de ville2	2	M20 - Motif 1.1 M22 - Motif 1.3 M26 - Motif 2.3		Confirmed 14/09/2018 15:21	

Page 1 of 1 Results per page 10 1 - 7 / 7



## Informes estadísticos de asistencia y recepción:

Número de citas planificadas

Número y % de citas confirmadas

Tasa de ocupación de citas

Número y % de citas pre procesadas

Número y % de citas canceladas

Número y % de citas recibidas

Número y % de no presentación

Tiempo promedio de servicio

## Global

### No-show

Si el tipo de visita es «**Cita**»:

Las citas que habían sido programadas en el período de tiempo y que no vinieron + citas que sí vinieron, fueron dirigidas, pero no respondieron a la llamada.

Si el tipo de visita es «**Sin reservar**»:

Usuarios sin cita a los que se les pidió que esperaran y no respondieron a la llamada.

Si el tipo de visita es «**Todas las visitas**»:

Suma de los dos valores anteriores.

### Tiempo de procesamiento

Tiempo promedio de procesamiento del usuario = suma de los tiempos de entrevista divididos por el número de entrevistas en el período de tiempo  
Incluye las entrevistas que terminaron con una referencia y las entrevistas que terminaron con el cierre de la visita. No incluye entrevistas terminadas con una cita que no se mantuvo.

### Recepciones

Número de usuarios recibidos (entrevistas cerradas) en el período de tiempo. No incluye entrevistas que terminan con una referencia o entrevistas que terminan con una cita que no se mantuvo.

### Recibido por propósito

Número de usuarios recibidos (entrevistas cerradas) en el período de tiempo para cada grupo de propósitos y para un grupo seleccionado para cada propósito. No incluye entrevistas que terminan con una referencia o entrevistas que terminan con una cita que no se mantuvo.

### Recibido tarde

Número de usuarios recibidos tarde debido a la organización - 2 casos:

El usuario llega antes de la hora de la cita (hora de llegada <hora de la cita) Y la llamada se realiza fuera del período de tolerancia (hora de la llamada > hora de la cita + umbral de tolerancia de espera como se define en la configuración)

El usuario llega un poco tarde (hora de llegada <hora de cita + umbral de tolerancia de retraso según lo definido en la configuración) Y espera más que el período de tolerancia (hora de llamada > hora de llegada + umbral de tolerancia de espera como se define en la configuración)

## Tiempo de espera

Suma de los tiempos de espera divididos por el número de entrevistas. Las entrevistas procesadas directamente (sin pasar por la cola y, por lo tanto, sin tiempo de espera) no se cuentan. El tiempo de espera se calcula de la siguiente manera: Para un usuario con una cita:

Si el usuario llegó por adelantado entonces = Tiempo de espera = Tiempo de llamada - Tiempo de cita Si este resultado es negativo, entonces se cuenta como 0 (sin espera).

Si el usuario llegó tarde, tiempo de espera = tiempo de llamada - hora de llegada

Si el usuario llegó muy tarde (es decir, si Hora de llegada > Hora de la cita + Umbral de tolerancia de retraso según lo definido en la configuración), el tiempo de espera no se incluye en el cálculo del promedio.

Para usuarios no reservados:

Tiempo de espera = Tiempo de llamada - Hora de llegada

## Cita

### *Cancelado*

Número de citas que se habían programado para el período de tiempo y que se han cancelado. Por lo tanto, la cita cancelada se cuenta en el período de tiempo en el que se programó y no en el período de tiempo en el que se canceló.

### *Confirmado*

Número de citas programadas Y confirmadas en el período de tiempo.

### *Pre procesado*

Número de citas que se habían programado para el período de tiempo y que se han procesado previamente.

### *Programado*

Número de citas (confirmadas o no confirmadas) programadas en el período de tiempo, sin contar las canceladas o las procesadas previamente.

## Programado por canal

Número de citas (confirmadas o no confirmadas) programadas en el período de tiempo, sin contar las canceladas o las procesadas previamente para cada canal.

El canal se determina de la siguiente manera:

Si la cita se realizó a través del módulo Diario, entonces Canal = Diario

Si la cita se realizó a través del módulo de Reserva, entonces Canal =

Si la URL pasa el parámetro 'Canal', entonces Canal = valor del parámetro

Si el navegador es un navegador móvil, entonces Channel = 'Mobile'

De lo contrario, Canal = nombre de la configuración utilizada por el módulo de Reserva (normalmente INTERNET o INTRANET)

## Programado por propósito

Número de citas (confirmadas o no confirmadas) programadas en el período de tiempo, sin contar las canceladas o las procesadas, para cada grupo de propósitos y para un grupo seleccionado para cada propósito.

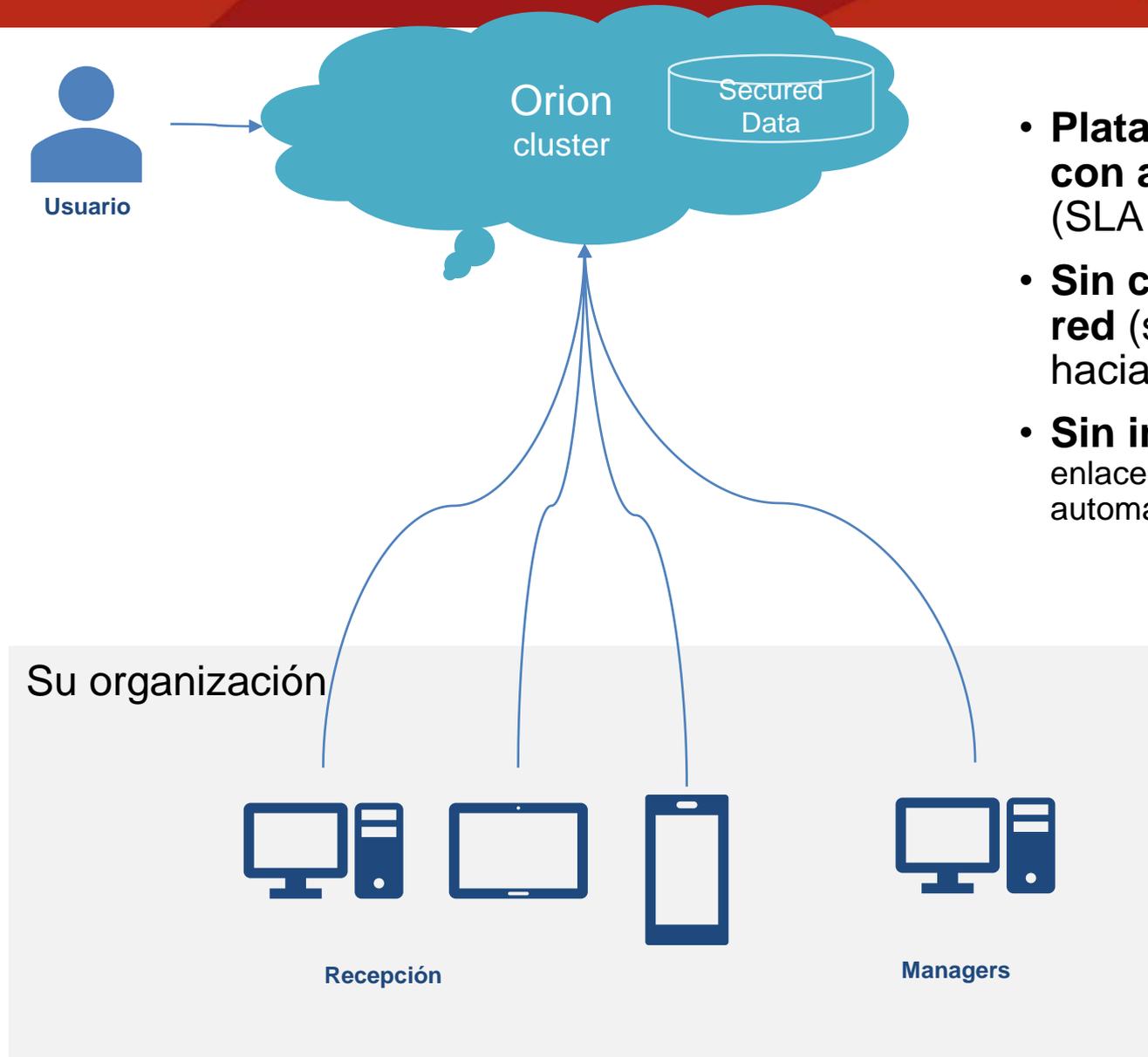
## Llenado de disponibilidades

Número de horas de las tareas colocadas en franjas horarias divididas por la cantidad de horas de las franjas horarias en el período (como %). Las tareas colocadas fuera de las franjas horarias no se cuentan.

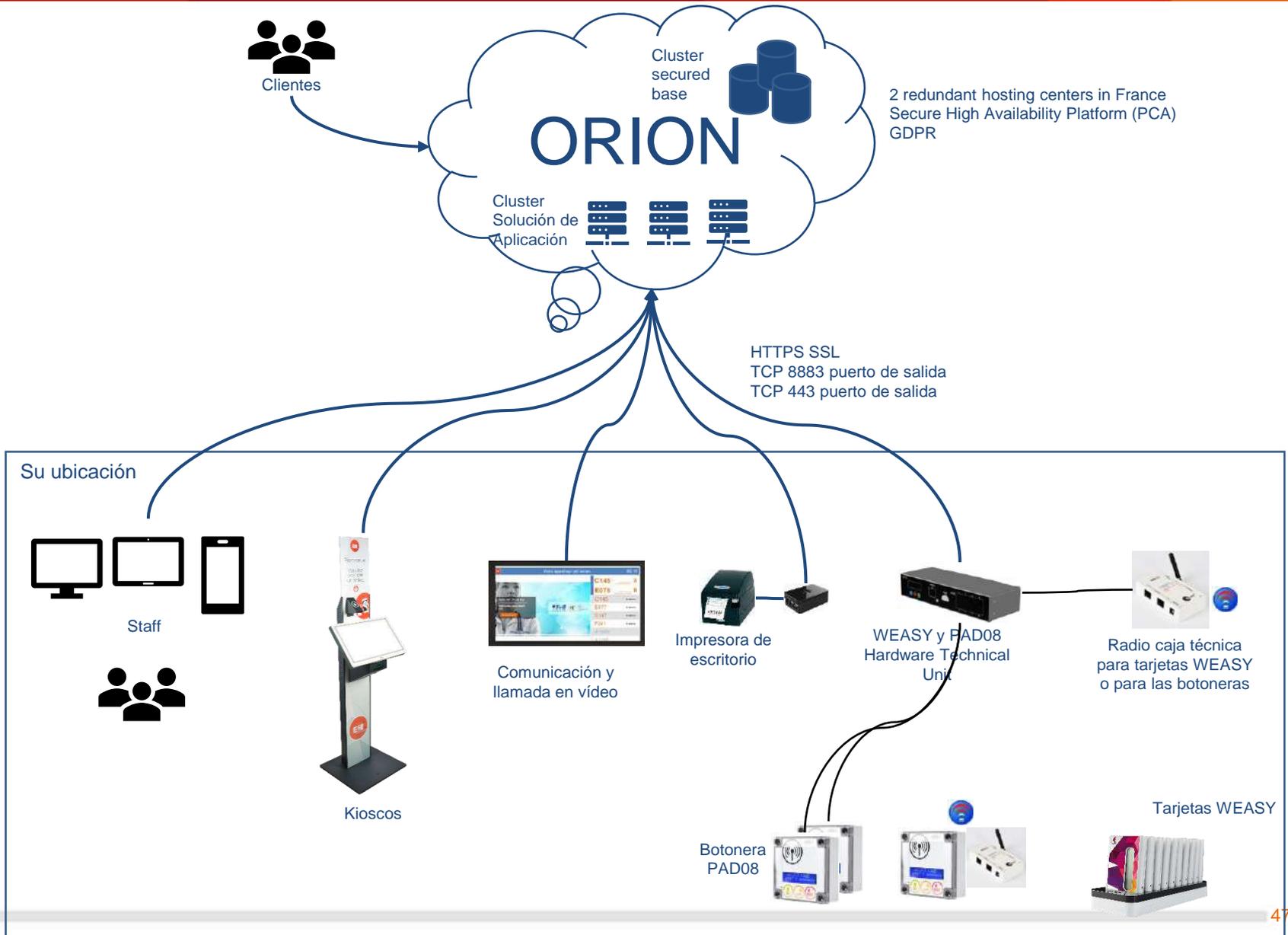
## Tiempo real

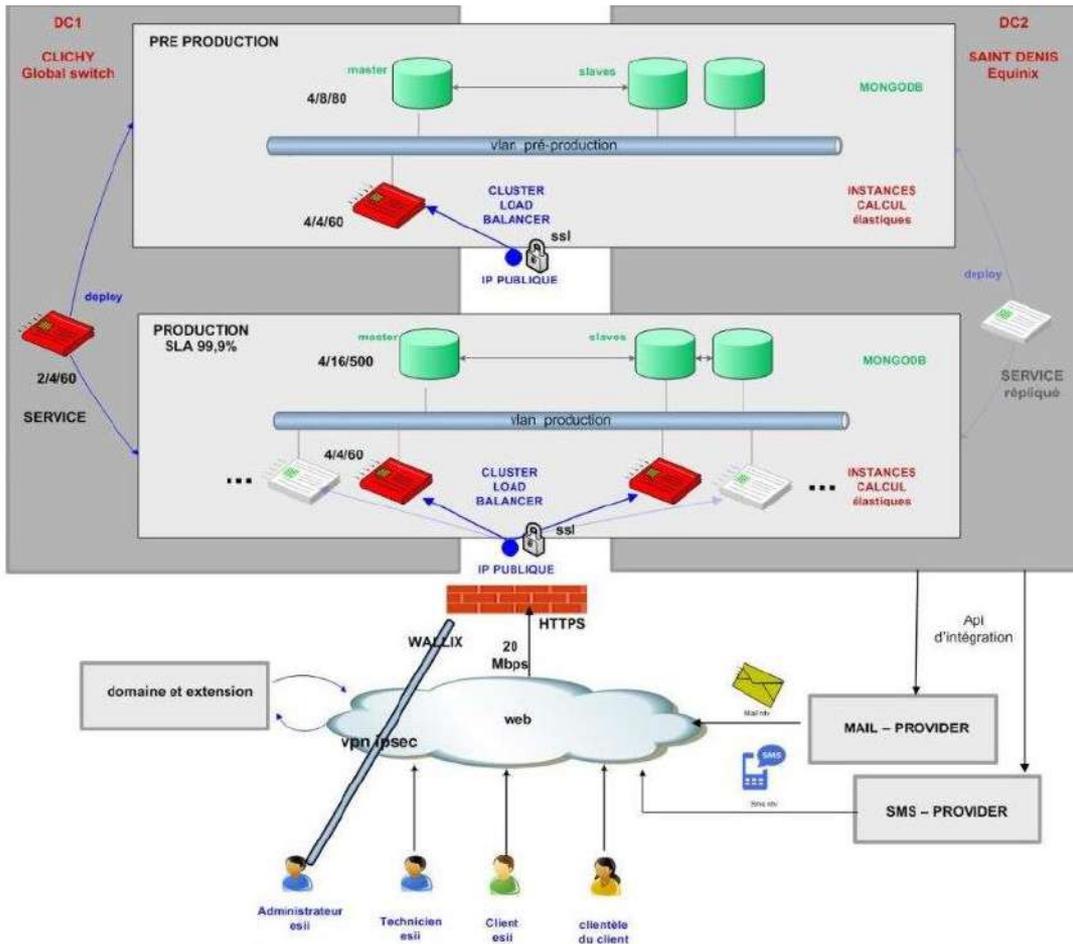
Supervisión por línea

Permite la visualización de su recepción en tiempo real con el propósito de esperar.



- **Plataforma SaaS Segura con alta disponibilidad (SLA 99%)**
- **Sin configuración de red** (solamente acceso hacia el exterior)
- **Sin instalación** (Los enlaces de conexión se envían automáticamente por email)





- Plateforma SaaS de alta disponibilidad:  
**24/7 y SLA \* 99%**
- Ancho de banda **20Mbps**
- 2 centros de alojamiento con balanceo de carga: **garantía PCA \***
- **Datos en Europa (Proveedor de alojamiento Ecritel), GDPR**

- SLA = Acuerdo de nivel de servicio. Compromiso de la tasa de servicio = N<sup>o</sup> horas de tiempo de inactividad / N<sup>o</sup> horas de operación (99% = 9 h como máximo por año, excluidas las operaciones de mantenimiento en el software)
- PCA = Plan de continuidad del negocio, superior al ARP (Plan de recuperación de la actividad), incluso en el caso de una caída general de un centro, la operación permanece operativa

# Beneficios de la plataforma SaaS



Siempre se dispone de la última versión disponible (correcciones de errores + nuevas características incluidas)

La plataforma se actualiza periódicamente de acuerdo con las recomendaciones del w3c y los editores de middleware (gestión automática de fallos de seguridad)

Plataforma más segura que una plataforma interna (PCA)

Flexibilidad para aumentar o disminuir licencias

Contrato de mantenimiento incluido con soporte prioritario



# Puntos clave

\*Potente herramienta (administra los 1000 sitios de la agencia francesa de servicios sociales con 100.000 citas / mes)

\*Alta disponibilidad SaaS (datos en Francia, GDPR, SLA 99%)

\*Citas multicanal

\*Preprocesamiento

\*Módulo de recepción

\*Historial de acciones.

\*Configuración global disponible

\*Personalización de correos electrónicos / SMS

\*Personalización en la aplicación de reserva de citas

\*Escalable hacia la gestión de colas (recepción en pantalla táctil, llamada en vídeo, llamada en teléfono inteligente, cita y ticket de visitante espontáneo ...)





Avda. Fuente Nueva, 12. 28703 San Sebastián de los Reyes - Madrid - España  
Tel.: +34 916588760. Fax: +34 916588769  
E-mail: [marketing@cartronic.es](mailto:marketing@cartronic.es)  
[www.grupocartronic.com](http://www.grupocartronic.com)  
[www.linkedin.com/company/cartronic-group](http://www.linkedin.com/company/cartronic-group)

