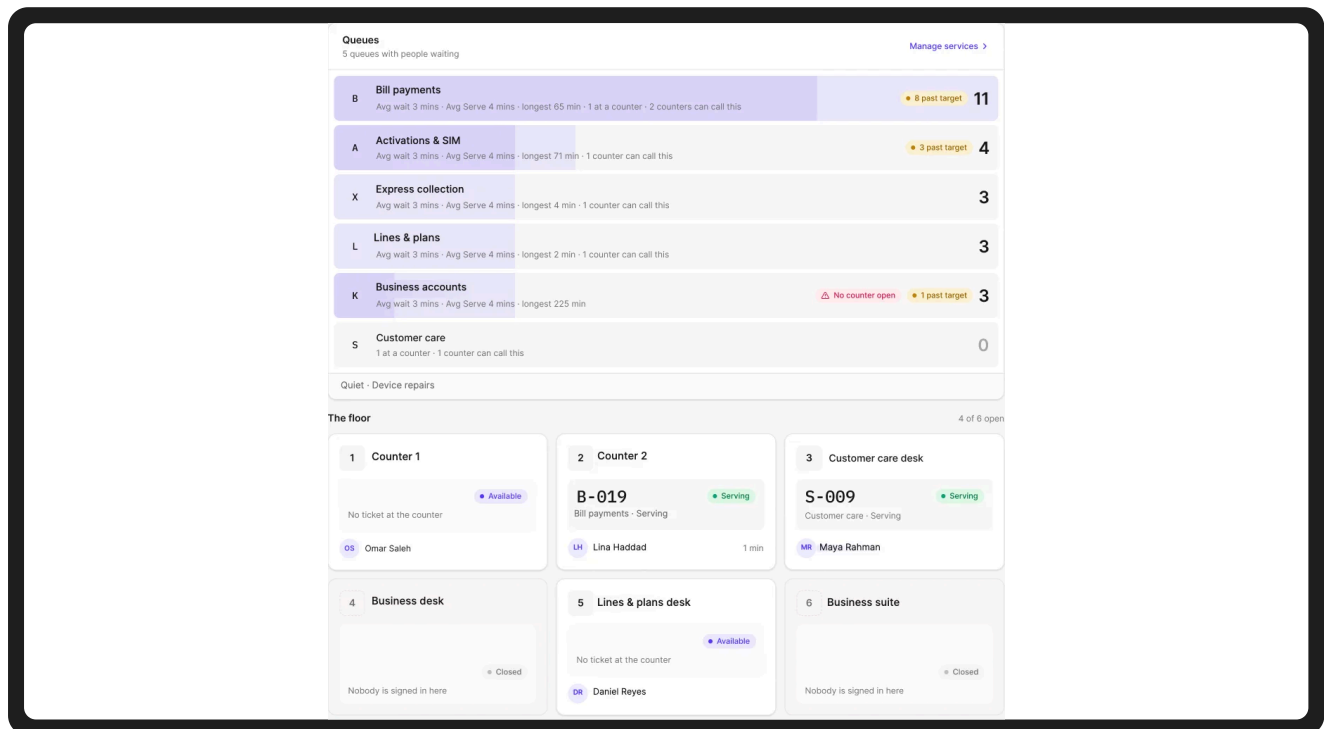


FICHA TÉCNICA

NEXUS QUEUE.

Organice cómo llegan, esperan y son atendidos los clientes, desde el primer turno hasta la ventanilla de atención.



Sala de atención en directo: filas y ventanillas

81

funcionalidades

7

áreas de funcionalidades

2

opciones de despliegue:
en la nube o en local
(on-premises)

1

consola e inicio de sesión
para todos los productos
de Nexus Cloud



Llegar

Los clientes sacan un turno para el servicio que necesitan.



Esperar

Una posición clara en la fila y llamadas claras a la ventanilla correcta.

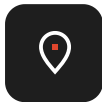


Atender

El personal llama al siguiente cliente y gestiona el flujo en cada ventanilla.

FUNCIONALIDADES.

Nexus Queue organiza cada paso de una visita, para que los clientes sepan en qué punto están y el personal sepa quién es el siguiente.



Configuración de servicios

Defina cada servicio una sola vez: sus nombres en dos idiomas, su numeración de turnos, sus objetivos de tiempo y dónde se ofrece.

Catálogo de servicios por sucursal

Cada sucursal presenta una lista de servicios coherente y con nombre, para que los clientes se incorporen a la fila correcta.

Objetivos de tiempo de servicio y límites de capacidad

Las sucursales dejan de emitir turnos al alcanzar un límite y los supervisores ven qué turnos han superado el objetivo interno.

Datos del cliente obligatorios antes de emitir un turno

Los datos llegan con el turno en un formato validado, de modo que la ventanilla empieza con lo que necesita.

Cancelación y cambio de cita por parte del cliente

Los clientes liberan o cambian las franjas por sí mismos.

Añadir un servicio a muchas sucursales a la vez

Un catálogo de servicios coherente en toda la red, implantado en una sola acción.

Aplicar los ajustes de reserva a muchas sucursales a la vez

Una única política de reservas implantada en toda la red.

Numeración de turnos por servicio y origen

Los números de turno son predecibles para el personal y legibles para los clientes en los tickets y las pantallas.

Disponibilidad del servicio en quiosco o emisión por el personal

Los servicios de autoservicio y los asistidos funcionan en paralelo dentro de una misma fila.

Ajustes de reserva en línea por sucursal y servicio

Las sucursales controlan con cuánta antelación y hasta qué momento pueden reservar los clientes, qué servicios se pueden reservar y cuándo se considera perdida una reserva.

Pausar la emisión de turnos de un servicio

Un servicio puede dejar de emitir turnos sin eliminarse.

Capacidad de reserva, límites diarios y fechas especiales por servicio

El tiempo disponible para reservar se ajusta a lo que cada servicio puede atender realmente cada día.



Emisión de turnos

Los clientes obtienen el turno correcto en un quiosco o en recepción, con su posición en la fila y una estimación de espera.

Recorrido de obtención de turno en el quiosco de autoservicio

Los clientes obtienen el turno correcto en pocos pasos y sin ayuda del personal.

Selección de idioma en el quiosco

Los clientes completan el recorrido en el idioma que eligen.

Turno impreso en papel

El cliente lleva consigo su número, su servicio y los pasos siguientes.

Espera estimada y personas por delante

Los clientes pueden decidir si esperan o vuelven más tarde.

Página de reserva en línea para clientes

Los clientes reservan una franja horaria en una sucursal antes de desplazarse.

Registro de llegada en el quiosco para visitas reservadas

Los clientes con reserva obtienen su turno en el quiosco a partir de su referencia.

Diseños de comprobante elegidos por servicio y por quiosco, con un valor predeterminado de la sucursal

Distintos servicios pueden imprimir tickets distintos (por ejemplo, una lista de documentos para los préstamos).

Selección de prioridad en el quiosco

Los clientes con prioridad se identifican al registrarse y se llaman según reglas publicadas.

Turnos emitidos en recepción

Los visitantes atendidos con asistencia se incorporan a la misma fila y a los mismos informes que los usuarios del quiosco.

Diseñador de tickets y comprobantes

Los tickets llevan el logotipo de la organización y las instrucciones que necesita cada sucursal.

Seguimiento del turno en directo mediante QR

Los clientes siguen su posición desde el teléfono.

Confirmación de reserva con referencia y código QR

Una sola referencia convierte la reserva en un turno el día de la visita.

Código QR en pantalla en lugar de un ticket impreso

Los quioscos sin impresora pueden emitir igualmente un turno que se puede seguir.

Lista de reservas para el personal y marcado automático de no presentados

Apoyo en recepción para los clientes con reserva y datos de no presentados para la planificación.



Experiencia en la sala de espera

Los paneles de sala y las llamadas por voz indican a las personas qué turno se está atendiendo y adónde deben ir.

Anuncio por voz de los turnos llamados

Las llamadas se ven y se oyen en la sala de espera.

Panel de sala: llamando ahora y llamados recientemente

Los clientes ven cuándo y dónde se les llama.

Dos idiomas en una pantalla

Los hablantes de árabe y de inglés leen el mismo panel.

Panel de sala por zona: puestos elegidos y número de llamadas recientes

Cada zona de espera muestra solo los puestos de atención que la atienden.



Operaciones de ventanilla y llamada

El personal llama, atiende, pone en espera y transfiere turnos desde una única aplicación de ventanilla.

Inicio de sesión en el puesto de atención e inicio de la sesión de trabajo

Los clientes son llamados al puesto de atención donde realmente está el empleado.

Estado de llamado: iniciar la atención, volver a llamar, no presentado

El personal vuelve a llamar o cierra los turnos de personas ausentes en una sola acción y el resultado queda registrado.

Poner en espera, reanudar y reabrir

Las visitas en pausa se reanudan sin un nuevo turno.

Llamar fuera de turno

Las excepciones son posibles y trazables.

Historial del turno en la aplicación de llamada

El personal ve los pasos anteriores, como las transferencias, antes de atender.

Atajos de teclado

El personal gestiona el ciclo de llamadas desde el teclado.

Pantalla del puesto de atención: atendiendo ahora y siguientes

Los clientes confirman el puesto de atención correcto al llegar.

Panel de sala con todos los puestos de atención, la longitud de las filas y las esperas estimadas

Los clientes en espera ven de un vistazo todos los puestos de atención, su fila y la espera prevista.

Llamar al siguiente

Cada llamada sigue el orden configurado.

Atender y completar

Cada visita termina con una finalización registrada.

Transferir turno

El cliente pasa al servicio correcto sin un nuevo turno.

Cancelar turno con motivo

Los motivos de cancelación alimentan los informes.

Vista general de la fila y estado en la aplicación de llamada

El personal ve la carga de espera y los turnos con retraso de sus propios servicios.

Motivos de pausa y no disponibilidad del personal

Cada parada del puesto de atención tiene un motivo registrado.

Estados de cerrado y de espera en la pantalla del puesto de atención

Se informa a los clientes cuando una ventanilla está cerrada, en lugar de mostrarles una pantalla en blanco.

Inicio de sesión del personal en la aplicación del puesto de atención con código de empleado y PIN

El personal de ventanilla usa un inicio de sesión sencillo, distinto del de los administradores.

Iniciar la atención automáticamente al llamar

Menos pasos por cliente y temporizadores de servicio que se inician con la llamada.

Motivos de no presentación registrados en el historial del turno

Los informes pueden mostrar por qué algunos turnos finalizaron antes de tiempo (los informes enumeran "Why tickets ended early").

Volver a llamar a un cliente marcado como ausente

Quienes regresan tarde son atendidos sin perder su visita, y el historial registra la nueva llamada.



Reglas de filas y flujo de clientes

Unas políticas de llamada explícitas deciden quién es el siguiente, de la misma manera en todos los puestos de atención que las utilizan.

Políticas de llamada (por orden de llegada o reglas ordenadas)

El orden de llamada es explícito y las mismas reglas se aplican en todos los puestos de atención que usan la política.

Tipos de cliente y pesos de prioridad

Las reglas de prioridad son coherentes en toda la red.

Más reglas de llamada: objetivo superado, transferidos, retomados de espera y prioridad del servicio

Los clientes transferidos y los que llevan retraso pueden ser llamados antes que quienes acaban de llegar, y una misma política mantiene un orden coherente en todas las sucursales.

Regla mostrada en cada llamada

El personal puede explicar cada llamada.

Servicios, rotación y dotación de personal de los puestos de atención

Cada puesto de atención atiende una combinación y una rotación definidas.



Administración

Sucursales, puestos de atención, dispositivos, usuarios y los diseños del quiosco y de las pantallas, gestionados de forma centralizada con un registro de auditoría.

Editor del recorrido del quiosco

Los equipos de operaciones adaptan el recorrido del quiosco a cada combinación de servicios.

Biblioteca de diseños y asignación a pantallas

Un cambio de diseño llega a la vez a las pantallas seleccionadas.

Temas de diseño distintivos

Las pantallas del quiosco, de la sala y de los puestos de atención comparten un mismo estilo visual en cada sede.

Diseñador de pantallas con elementos de fila en directo

Los equipos crean diseños de pantalla que se rellenan con las cifras en directo de la sucursal.

Sucursales, horarios de atención y días especiales

Cada sucursal sigue su propio calendario.

Usuarios y roles

Los derechos de configuración están limitados a los administradores.

Contenido de servicio multilingüe

Los quioscos y las pantallas muestran traducciones actualizadas.

Temporizador de inactividad del quiosco y vuelta automática al inicio

El quiosco se reinicia para el siguiente cliente sin intervención del personal.

Estilo del texto, reloj y nota al pie del quiosco

Los textos y el aspecto del quiosco pueden ajustarse sin herramientas de diseño.

Cuentas de la consola con contraseña temporal y cambio obligatorio

Las cuentas pueden crearse y desactivarse con un paso definido para el primer inicio de sesión.

Estado y resumen de configuración de las sucursales

Los operadores con múltiples sucursales ven qué sucursales aún no están configuradas.

Cierre automático al final del día

Las sucursales empiezan el día con una numeración nueva y los puestos de atención despejados, y se conserva un archivo para los informes.



Informes e información operativa

Una vista en directo de la sala y informes elaborados a partir de los propios turnos.

Consola de la sala en directo

Los supervisores ven toda la sala desde una sola pantalla.

Gestión de dispositivos

Los administradores ven y controlan los dispositivos de gestión de filas de cada sucursal.

Registro de auditoría de los cambios de configuración

Los cambios en servicios, puestos de atención y reglas son trazables.

Despliegue en la nube y local (on-premises)

El mismo producto puede adoptarse con cualquiera de los dos modelos operativos.

Pasos opcionales del quiosco (mostrar u ocultar cada paso)

Las sucursales pueden acortar el recorrido en el quiosco a los pasos que necesitan.

Vinculación de pantallas para quioscos y pantallas de visualización

Los quioscos y las pantallas configurados quedan vinculados a un hardware físico concreto.

Filtros del registro de auditoría por tipo de cambio, persona, sucursal y periodo

Los administradores pueden saber quién cambió un ajuste, dónde y cuándo.

Plantillas de configuración de sucursales aplicadas en un solo paso

Una nueva sucursal parte de una configuración coherente en minutos, con una reversión limpia si algo falla.

Alertas tempranas de turnos con retraso y filas sin cobertura

Los supervisores actúan antes sobre las filas retrasadas o sin cobertura.

Demanda por origen

La combinación de canales es visible por sucursal y periodo.

Distribución de los tiempos de espera

Los responsables ven la proporción de esperas largas.

Exportación de informes (CSV, Excel, PDF)

Los datos de las filas se incorporan a los informes existentes.

Informe del historial de acciones sobre los turnos en todas las sucursales

Un registro filtrable de las acciones realizadas sobre cada turno en toda la red.

Informes de filas con filtros

Los responsables revisan el rendimiento de las filas a partir de los registros de turnos.

Historial y resultados de cada turno

Puede revisarse el recorrido de cualquier turno.

Carga de la fila y cobertura de puestos por servicio

El personal puede reasignarse a los servicios con poca cobertura antes de que aumenten las esperas.



Su plataforma de experiencia. Su elección de despliegue.

Nexus Queue se ofrece en la nube o instalado en local (on-premises), según sus requisitos. Funciona en la misma consola, con el mismo inicio de sesión, que los demás productos de Nexus Cloud.

Los requisitos técnicos, el dimensionamiento y la infraestructura se confirman con usted para su entorno.

Vea Nexus Queue en sus sedes. Solicite una demostración en www.nexus-cloud.co.

Las funcionalidades descritas son las disponibles en octubre de 2026. Los dispositivos compatibles, los límites y las integraciones se confirman para cada proyecto. Las imágenes son ilustrativas.