

● GSS MOBILE

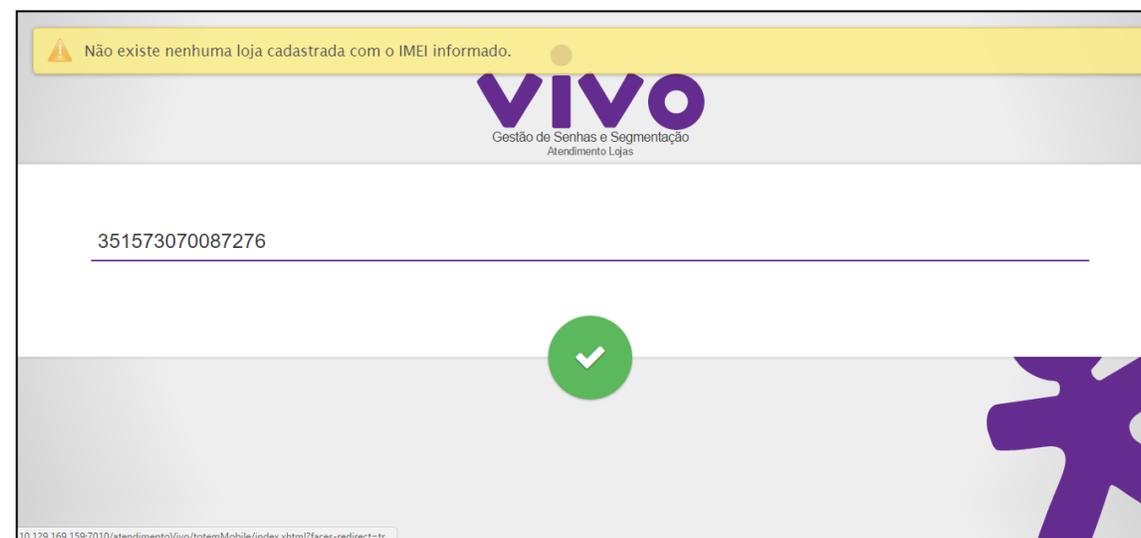
O GSS Mobile oferece uma visão Dashboard do fluxo da loja, possibilitando rápido remanejamento dos consultores para atendimento.

Além disso, ele permite realizar o agendamento por exceção e iniciar o atendimento de uma senha, agilizando o fluxo e reduzindo o TME.

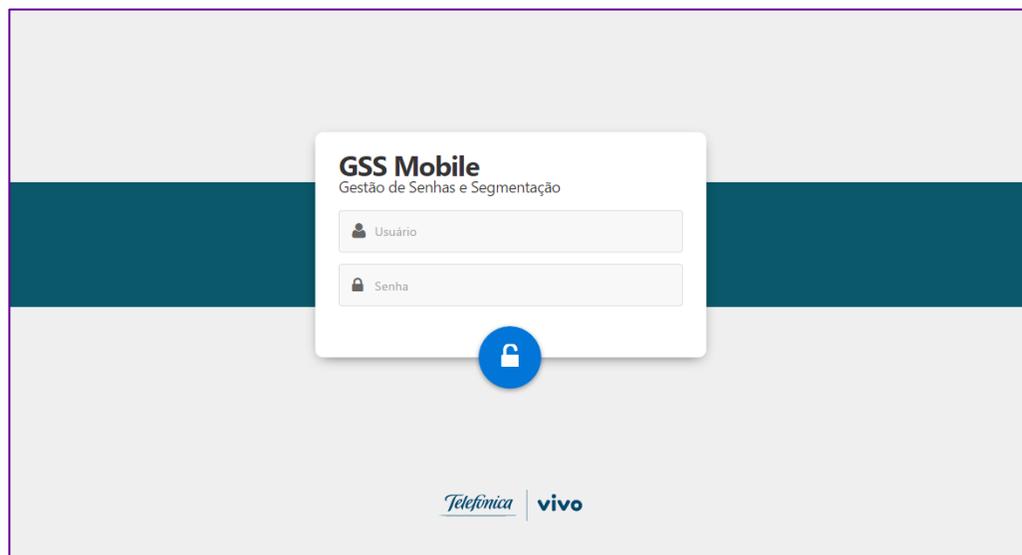
Para acesso o GSS Mobile – Dashboard e Gestão de fluxo, primeiramente devemos vincular o tablet na lista de equipamentos da loja no GSS:

Depois de vinculado, basta acessar o link abaixo e inserir o IMEI do equipamento:

<http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile>



- GSS MOBILE



Após a inserção do IMEI do equipamento, automaticamente a página será direcionada para a tela de login, caso não entre automaticamente, basta inserir o endereço abaixo no navegador:

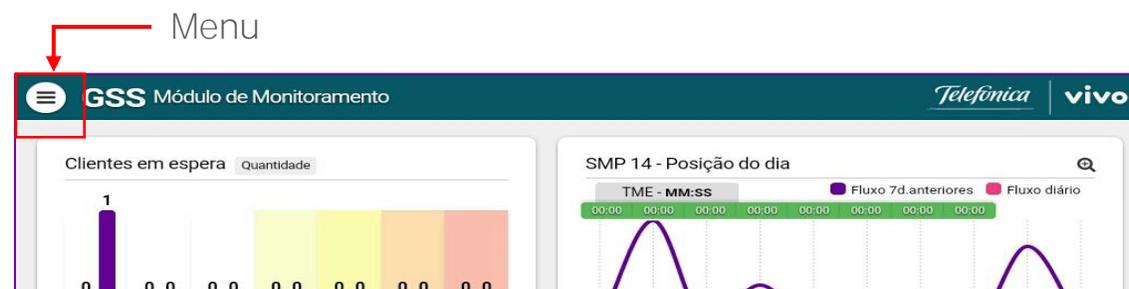
<http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile>

Para acesso é necessário inserir o usuário e senha de acesso do GSS (mesmo usuário e senha, utilizado para acesso ao GSS Administrativo).

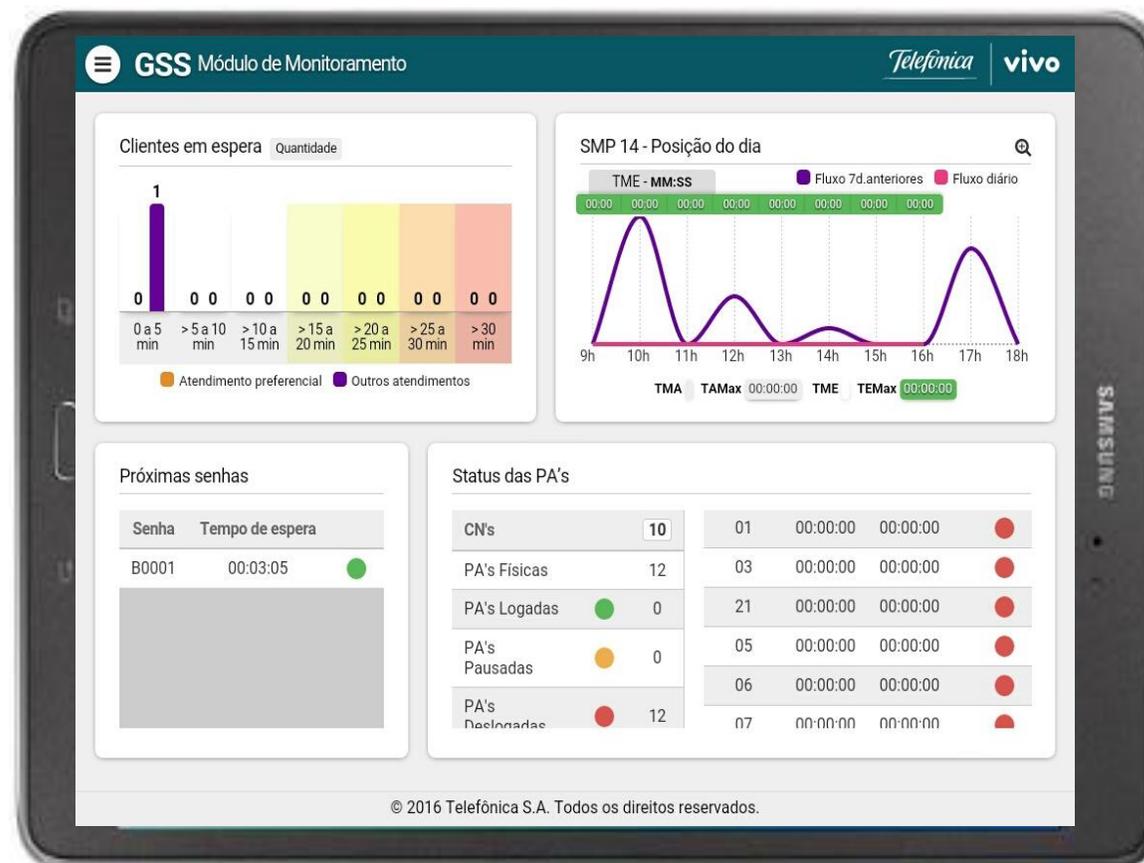
● MENU DE ACESSO

Além do Dashboard, a solução permite realizar uma das facilidades listadas abaixo, que podem ser facilmente acessadas através do menu, no canto esquerdo superior, do Dashboard:

- Iniciar um atendimento: GSS Atendente;
- Agendar um atendimento: Agendamento por Exceção;
- Emitir uma senha para atendimento: Emitir Senha.



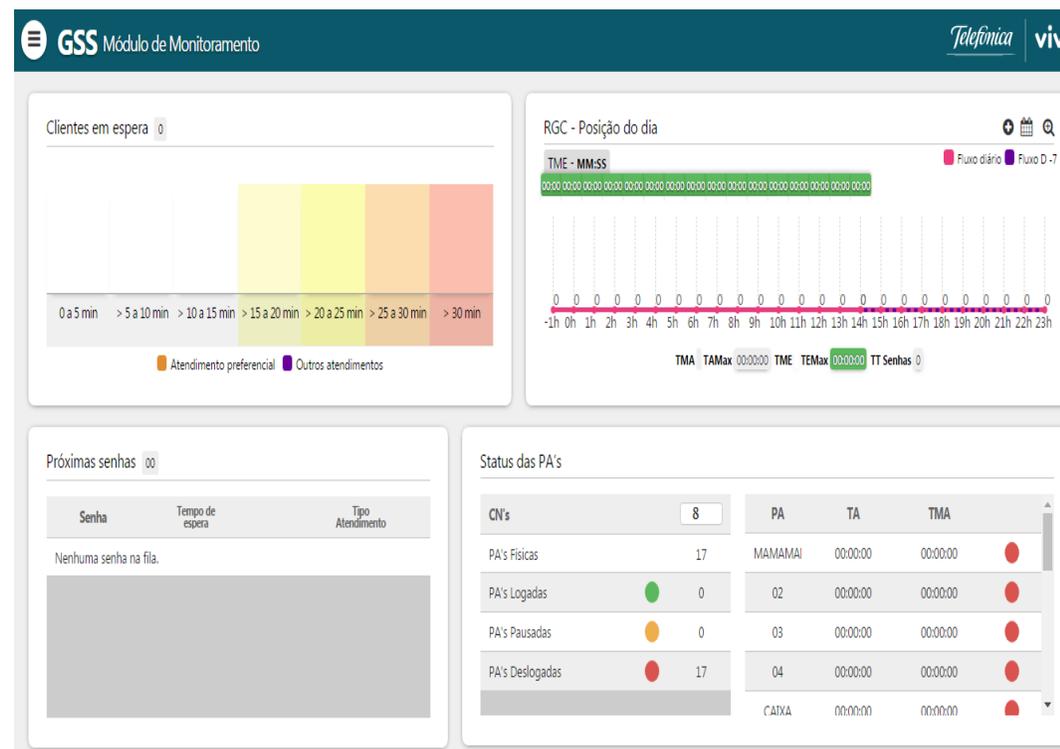
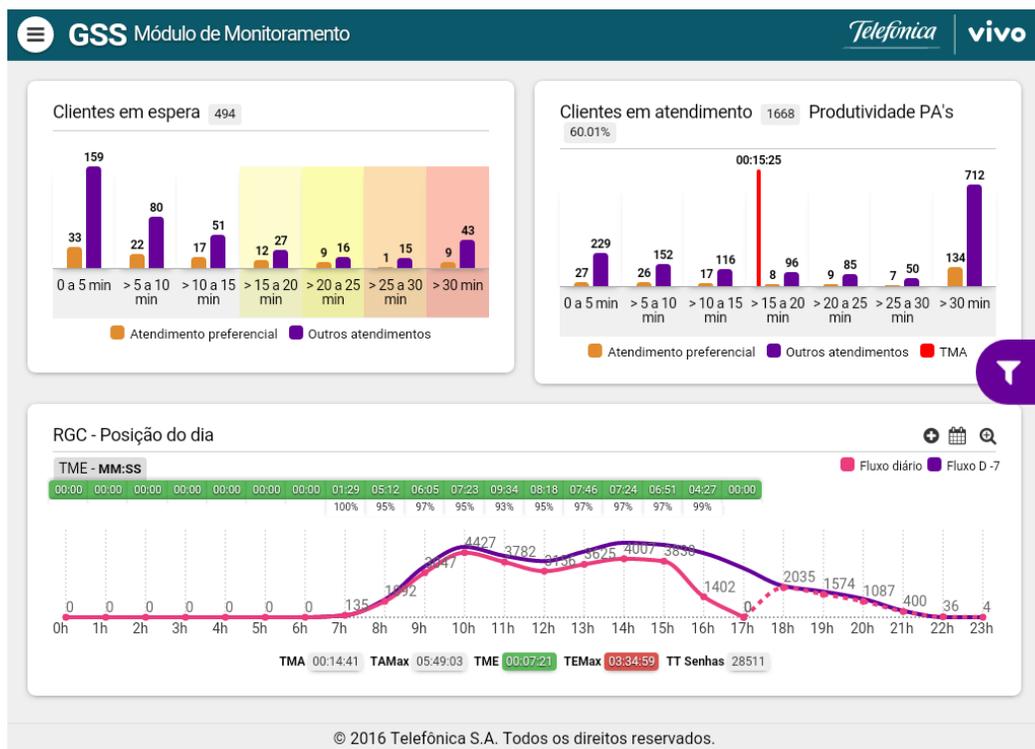
- Funções (perfil loja): Auxiliar na gestão do fluxo
 - Dashboard: visão do fluxo, fila, TME, TMA e gestão de PA's.
 - Atendimento: Iniciar um atendimento.
 - Agendamento por exceção;
 - Emitir senha: Totem Mobile;
- URL: <http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile>

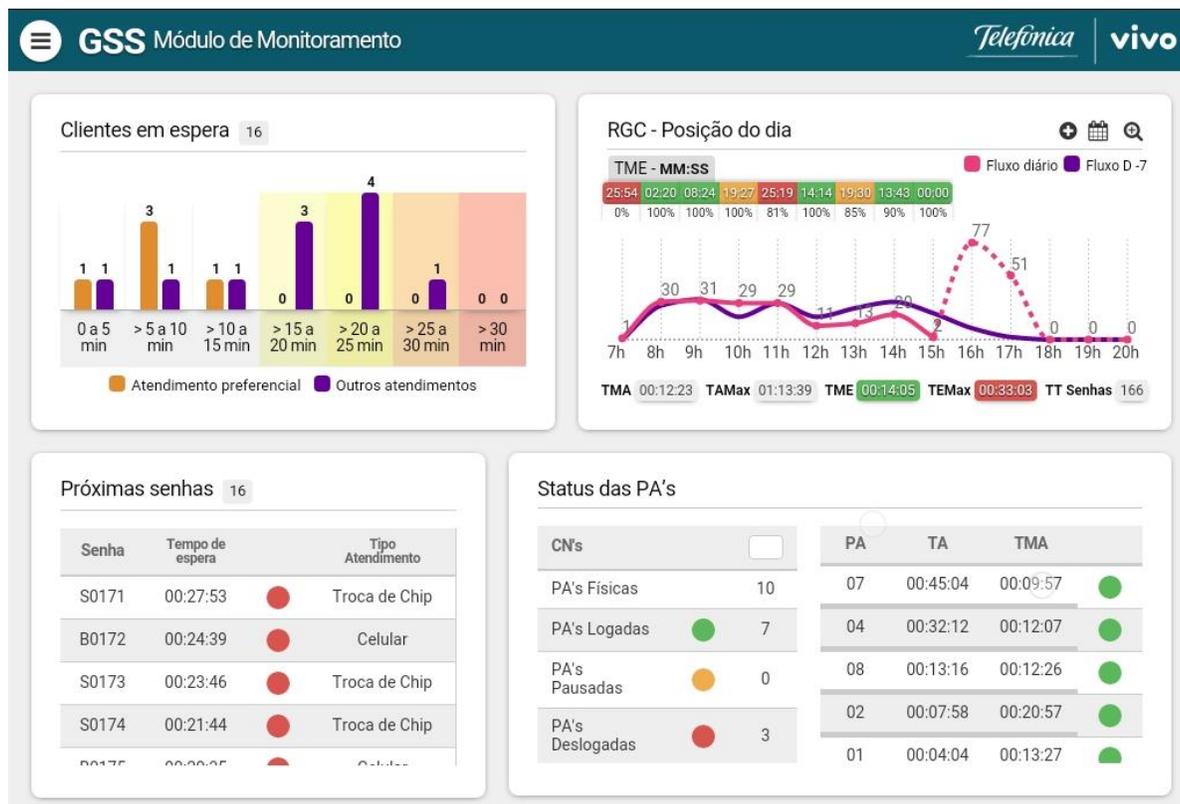




- Funções (perfil Gerencial): Auxiliar na gestão do fluxo da Loja e auxílio na tomada de decisões, definições de metas, campanhas etc. Diferente do Perfil de Loja, para o perfil Gerencial, são disponibilizadas apenas os gráficos abaixo:
 - Clientes em Espera;
 - Clientes em Atendimento;
 - RGC – Posição do Dia;
- Existe um filtro, na lateral direita, da tela, onde o perfil Gerencial, poderá filtrar as informações que serão apresentadas na tela. Alguns filtros possíveis são, Pesquisa por Loja, Regional, se a loja é Própria ou Revenda, etc.
- URL: <http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile> e de acordo com o perfil logado, será apresentado o perfil de Loja ou Gerencial.

Ao filtrar as informações até o detalhe “loja”, é exibido exatamente o mesmo dashboard que a loja visualiza (Perfil Loja).





A página inicial apresenta uma visão geral das informações abaixo:

- Gráfico dos clientes em espera;
- Próximas senhas em espera;
- Gráfico do fluxo do dia hora/hora com TMA, TME, TA Max e TE Max, % TME, TT senhas atendidas + opção de PA's logadas;
- Status das PA's, tempo de atendimento atual e médio por PA;
- Total de CN's na loja (editável).

● CLIENTE EM ESPERA

Exibe um gráfico em barras com o total de clientes em espera dentro de uma faixa de tempo.

Possibilita visualizar rapidamente quantos clientes estão entrando em um TME crítico, além de diferenciar as senhas em espera (preferencial e demais atendimentos).

As faixas de tempo são:

- 0 a 5 min;
- > 5 min a 10 min;
- > 10 min a 15 min;
- > 15 min a 20 min; → início de atenção;
- > 20 min a 25 min; → ponto de atenção;
- > 25 min a 30 min; → ponto crítico;
- > 30 min; → muito crítico;



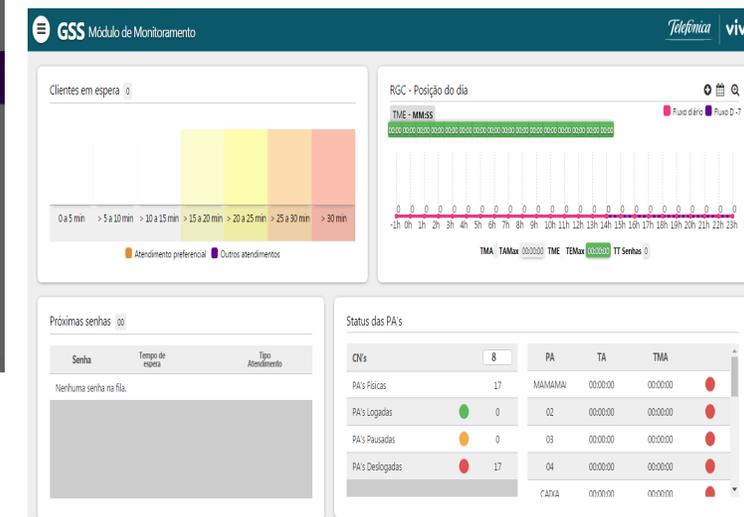
Ao clicar sobre algum campo dos gráficos, são exibidas tabelas com detalhamento das informações. Exemplo abaixo. Ao clicar sobre o nome da loja na tabela, o usuário é direcionado para o dashboard que a loja visualiza, conforme modelo abaixo:



Clientes em atendimento

Regional	Território	Estado	Área	Loja	TA	Tipo de atendimento	Senha	Posição
Leste	RJES	RJ	022	Cabo Frio	00:04:59	Troca de Chip	S0102	11
SP	SPC	SP	011	Osasco Plaza Shopping	00:04:59	Cancelamento	E0243	10
SP	SPI	SP	013	Litoral Plaza Shopping	00:04:56	Celular	B0131	01
Minas Gerais	MG	MG	031	Loja Shopping Cidade	00:04:56	Celular	B0227	Guru
CO	CO	GO	062	Buriti	00:04:55	Troca de Chip	S0116	07
SP	SPC	SP	011	LLAA - 13017 - DDC SUZANO	00:04:54	Troca de Chip	S0092	04
SP	SPC	SP	011	LLAA - Ideal - Jundial	00:04:53	Celular	B0218	1

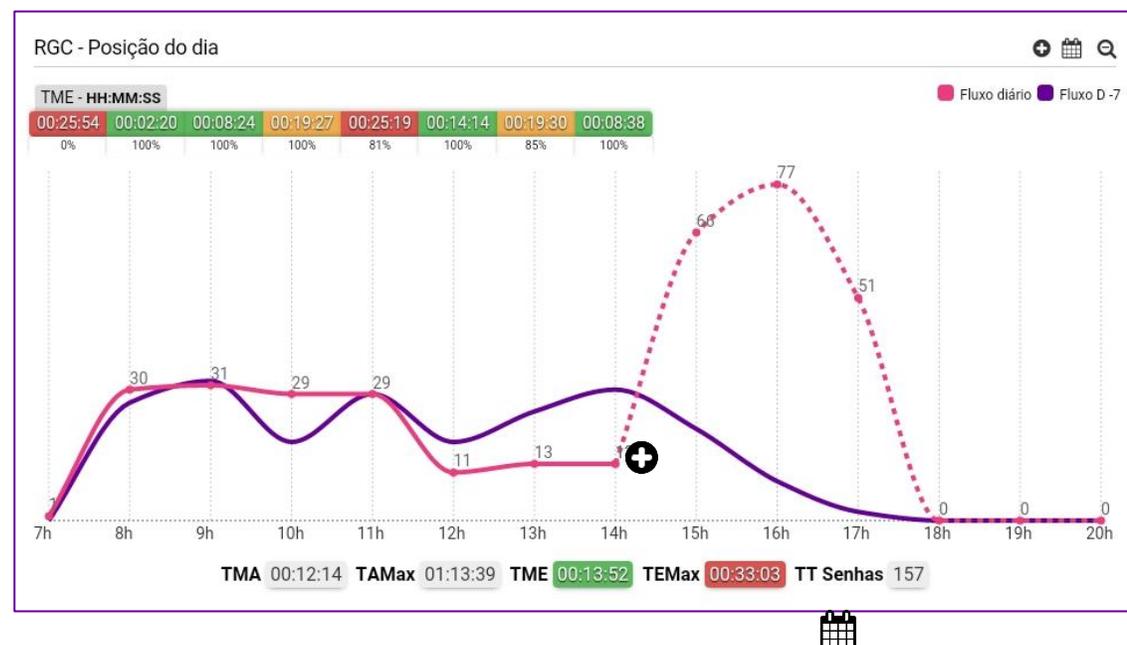
TMA 00:12:32 TAMax 05:56:01 TME 00:09:06 TEMax 04:00:35 TT Senhas 38019



● RGC – Posição do Dia

Exibe um gráfico em linhas com o fluxo do dia atual por hora comparado com o fluxo do mesmo dia da semana anterior, exibindo o momento do dia que a loja possui um pico no fluxo dos clientes, facilitando o dimensionamento dos funcionários para atender essa demanda.

- TME hora a hora: TME finalizado dentro da faixa/hora:
- Verde: até 15 min;
- Amarelo: superior a 15 min até 20 min;
- Vermelho: superior a 20 min.
- % TME: % de atendidos dentro dos 30 min.
- PA's logadas (opcional): ícone
- Fluxo dia atual e previsão (pontilhado)
- Fluxo 7 dias anteriores
- Fluxo outros períodos (opcional): ícone
- TMA, TAMax, TME, TEMax, TT senhas atendidas.



- PRÓXIMAS SENHAS

Próximas senhas 16

Senha	Tempo de espera		Tipo Atendimento
S0171	00:27:53	●	Troca de Chip
B0172	00:24:39	●	Celular
S0173	00:23:46	●	Troca de Chip
S0174	00:21:44	●	Troca de Chip
B0175	00:20:35	●	Celular

Exibe uma tabelas com as senhas em espera e as seguintes informações:

- Senha;
- Tempo de Espera;
- Alerta de TME:
- Verde: até 15 min;
- Amarelo: superior a 15 min até 20 min;
- Vermelho: superior a 20 min;
- Tipo de atendimento.

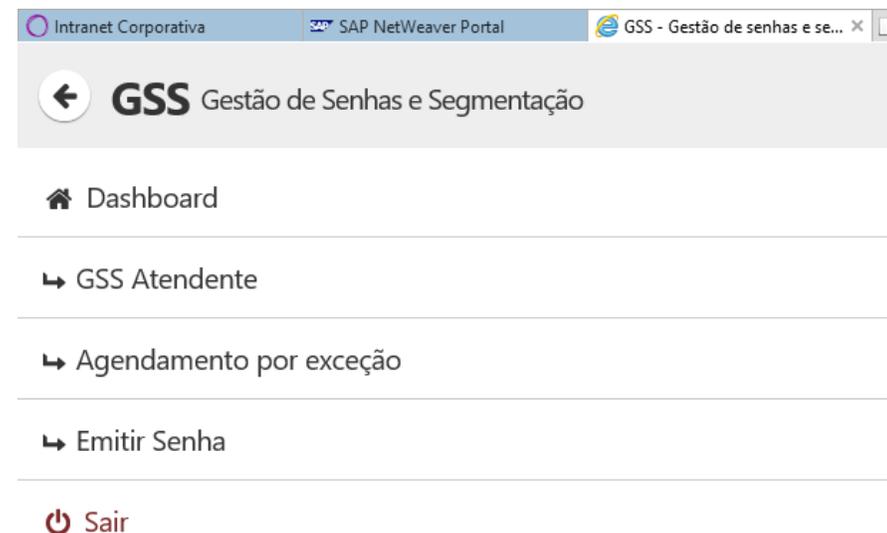
● STATUS PA's

Possibilita melhor gestão dos funcionários na loja durante o dia, pois permite incluir o total de **CN's** que estão no loja e exibe uma visão geral dos atendimentos por PA.

Exibe o total de **PA's** logadas, pausadas e deslogadas na hora da consulta, considerando o total de **PA's** físicas da loja o mesmo total de **PA's** cadastrados atualmente no GSS.

Além disso, exibe as informações abaixo:

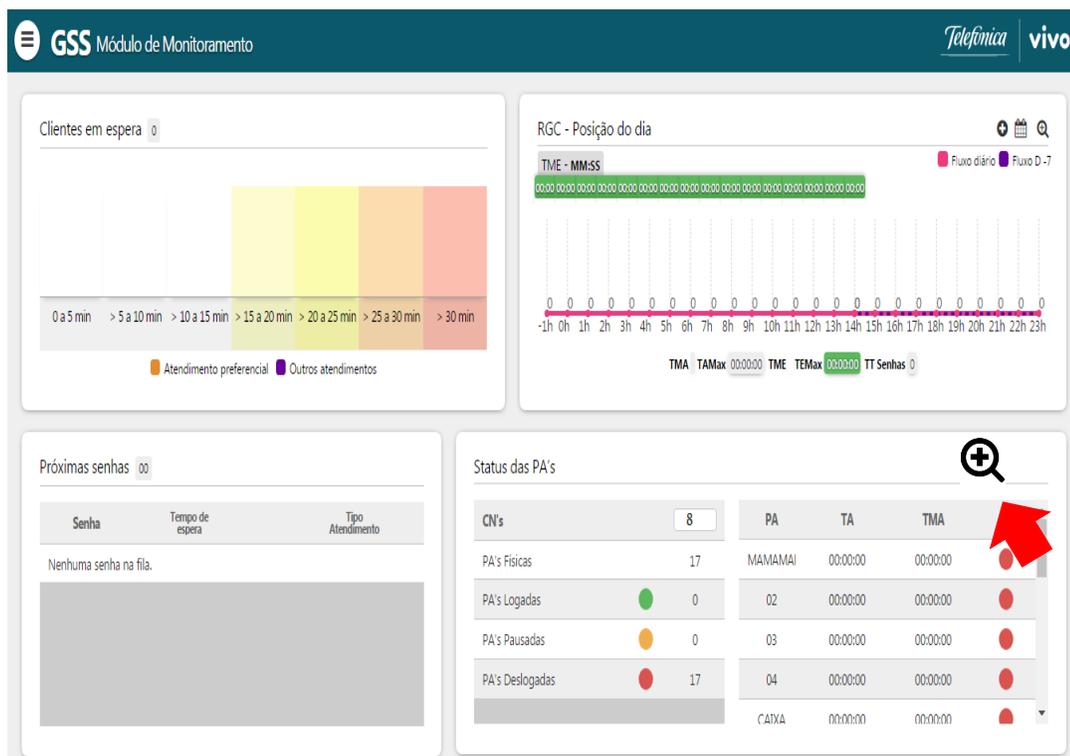
- **CN's**: incluir na mão os consultores em loja;
- **PA**: número da PA;
- **TA**: tempo do atendimento atual;
- **TMA**: tempo médio de atendimento da PA;
- **Status PA**: logada (verde), pausada (laranja), deslogada (vermelho).



Status das PA's

CN's	PA	TA	TMA	Status
PA's Físicas	07	00:45:04	00:09:57	●
PA's Logadas	04	00:32:12	00:12:07	●
PA's Pausadas	08	00:13:16	00:12:26	●
PA's Deslogadas	02	00:07:58	00:20:57	●
	01	00:04:04	00:13:27	●

Ao clicar sobre o campo + de Status PA, exibi uma tabela com informações que possibilitam a gestão da PA, consultores e finalização de PA, facilitando a gestão.



The 'Status PA' modal window displays the following table:

PA	Consultor	Status PA	TA	Tipo Atendimento	Senha	TMA	TAMax	Tpausa	Otda Pausa	Finalizar PA
01	Jose Santos Silva	Logada	00:12:22	Troca de Chip	B0002	00:26:35	00:36:42	00:30:00	2	<input type="checkbox"/>
02	Maria Joaquina	Logada	00:22:35	Migração	B0007	00:36:35	00:47:42	00:20:00	1	<input type="checkbox"/>
03	Ricardo Silva	Pausada	00:08:14	Recarga	S0005	00:47:22	00:50:35	00:12:00	1	<input type="checkbox"/>

● GSS ATENDENTE

Ao iniciar um atendimento no Módulo Mobile, será exibida a tela ao lado que contém as seguintes informações:

- Nome da loja (Vinculado ao login/usuário);
- Posição: opção de PA para atendimento;
- Pausar: pausar a PA em atendimento;
- Atualizar: Para atualizar a fila;
- Iniciar: Para iniciar um atendimento;
- Clientes em espera: lista de clientes aguardando atendimento;
- Atendimento Manual: Registra manualmente o horário de chegada do cliente e linha móvel para registro do atendimento;
- Chamar: Chama a fila automaticamente de acordo com a ordem de prioridade ou a senha selecionada;
- Enviar para o painel: opção de chamar a senha em painel.

GSS Gerenciador de Atendimento Lojas Telefônica vivo

LOJA: LOJA CENTRO ARACAJU SE POSIÇÃO: 01

Pausar Atualizar Iniciar

Clientes em espera: Enviar para o painel

Senha	Nome	Segmentação	Espera	Serviço
Nenhum cliente na fila de espera.				

Atendimento Manual Chamar

© 2016 Telefônica S.A. Todos

● AGENDAMENTO POR EXCEÇÃO

The screenshot shows the 'Agendamento por Exceção' (Exception Scheduling) screen in the GSS mobile app. The interface is organized into several sections:

- Location Selection:** Fields for 'ESTADO' (São Paulo), 'CIDADE' (São Paulo), and 'LOJA' (Divisão SPC).
- Dados do agendamento:** Fields for 'Data Agendamento:' (2020-06-03), 'Tipo Agendamento:' (PREMIUM), 'Segmentação Cliente:' (Premium), and 'Horários Disponíveis:' (dropdown menu).
- Dados do cliente:** Fields for 'DDD / Telefone:' ((99)99999-9999), 'CPF/CNPJ:' (Número CPF ou CNPJ), 'Email:' (email@dominio.com), and 'Como ficou sabendo do serviço?' (dropdown menu).
- Questionário:** A field for 'Assuntos:' (dropdown menu).
- Actions:** Buttons for 'Consulta de Agendamentos', 'Novo', and 'Confirmar'.
- Footer:** Copyright notice: '© 2016 Telefônica S.A. Todos os direitos reservados.'

- Permite realizar agendamentos por exceção, exatamente igual é feito pelo GSS hoje. Disponibilizado para as lojas que possuem sala Premium.
- Exibe as informações do Estado, Cidade e Loja de agendamento e as opções abaixo:
- Data do Agendamento;
- Tipo de Agendamento;
- Segmentação do cliente;
- Horários Disponíveis;
- Dados do cliente:
- Telefone
- CPF/CNPJ;
- E-mail;
- Como soube do serviço;
- Assunto;
- Para Clientes PJ é feito uma consulta na base da Vivo, para confirmar o agendamento e uma validação de linha com CNPJ.

Além de permitir, o agendamento no GSS Mobile da loja, também é possível visualizar todos os agendamentos do dia, e permite alterações.

The screenshot shows a web browser window with the URL gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/atendimentoVivo/gssMobile/agendamento-excecao.xhtml. The page title is "GSS Agendamento por Exceção" and it features the Telefonica and vivo logos. The form includes fields for "ESTADO" (São Paulo), "CIDADE" (São Paulo), and "LOJA" (Loja Teste / FAVOR NÃO UTILIZAR). Below these are sections for "Dados do agendamento:" (Date: 22/02/2018, Type: PREMIUM, Client Segmentation: PREMIUM, Available Hours: dropdown), "Dados do cliente:" (Phone: (99)99999-9999, CPF/CNPJ: Número CPF ou CNPJ, Email: email@dominio.com, How you found the service: dropdown), and "Questionário:" (Topics: dropdown). At the bottom, there are buttons for "Consulta de Agendamentos", "Novo", and "Confirmar".

The screenshot shows the mobile app interface for "GSS Agendamento por Exceção". It displays a list of appointments for "Loja Iguatemi SP". The table below shows the data:

Data	Hora	Status	Senha	Celular	Cliente	CPF/CNPJ	Assunto
13/09/17	13:10	OK	A0001	11998989898	José	999.999.999-99	Migra
13/09/17	17:00	OK	A0002	11998989998	Maria	999.999.999-99	Alta
13/09/17	20:20	OK	A0003	11999999999	Pedro	999.999.999-99	Controle

At the bottom of the screen, there is a copyright notice: "© 2016 Telefonica S.A. Todos os direitos reservados."