

MANUALES DE LOS PRODUCTOS ARHOCH

ARHOCH SGA

Manual completo de uso - desde la configuración hasta las llamadas e informes

Conoce cada área del sistema y sigue los procedimientos, desde la configuración inicial hasta las operaciones diarias.

Cómo usar este manual

Sigue el inicio rápido para preparar el entorno. Después, consulta los capítulos por tarea. Las capturas usan datos de demostración; los menús y las acciones disponibles dependen de tus permisos.

Índice

Acerca de este manual	3
Inicio rápido	3
1 Preparar la sucursal	4
1.1 Entrar y comprobar el contexto	4
1.2 Secuencia recomendada de configuración	4
1.3 Perfiles y resumen	5
2 Servicios y organización del quiosco	6
2.1 Nuevo servicio	6
2.2 Crear menús y reutilizar servicios	7
2.3 Buscar, mover, previsualizar y guardar el árbol	8
2.4 Quitar del quiosco o desactivar el servicio	9
3 Puestos, asignaciones y motivos	10
3.1 Crear, editar y desactivar puestos	10
3.2 Asignar servicios	11
3.3 Motivos de finalización	12
4 Configuración de la operación	13
4.1 Zona horaria, secuencia, distribución y canales	13
4.2 Personalizar y probar el comprobante	14
4.3 Retención de datos	15
4.4 Mantenimiento de la cola	16
4.5 Clientes y llamadas en TV	17
5 Quiosco, emisión móvil y comprobantes	18
5.1 Vincular un quiosco desde el navegador del dispositivo	18
5.2 Configurar impresión y revocar dispositivos	19
5.3 Enlaces de acceso limitado	20
5.4 Obtener un turno en el quiosco o móvil	20
6 Operar la atención	22
6.1 Ocupar, salir y retomar un puesto	22
6.2 Emitir turno	23
6.3 Llamar al siguiente turno o a uno específico	24
6.4 Corregir prioridad	25

6.5	Derivar turno	26
6.6	Finalizar	27
6.7	Registrar ausencia o cancelar	28
6.8	Seguir llamadas y recuperar la conexión	29
7	Clientes	30
7.1	Buscar, registrar y editar clientes	30
7.2	Historial del cliente	31
8	Supervisión, informes y gráficos	32
8.1	Supervisión	32
8.2	Consultar resumen, historial y espera	33
8.3	Exportar CSV, actualización y gráficos	34
9	TV, equipo y soporte	35
9.1	Integración con TV	35
9.2	Invitar personas y administrar la cuenta	36
10	Glosario	37
11	Ayuda y siguientes pasos	37

Acerca de este manual

Este manual describe las funciones existentes de la versión web de ARHOCH SGA. Las capturas muestran la interfaz real con datos ficticios de demostración y no registros de clientes.

Los menús y botones dependen de los permisos de la cuenta y sucursal. Algunas funciones, como emisión móvil e impresión, deben habilitarse y prepararse antes de su uso.

Inicio rápido

1. Inicie sesión y compruebe organización y sucursal.
2. Cree servicios, puestos, asignaciones y motivos.
3. Configure secuencia, distribución y canales.
4. Prepare el quiosco o enlaces y pruebe la salida del comprobante.
5. Ocupe un puesto, emita, llame, inicie y finalice un turno de prueba autorizado.
6. Integre TV y supervise la operación e informes.

1 Preparar la sucursal

1.1 Entrar y comprobar el contexto

Para qué sirve SGA organiza los servicios, emisión de turnos, colas, atención y seguimiento de la sucursal. Las cuentas, equipo y acceso pertenecen al IAM.

Dónde encontrarlo <https://sga.arhoch.com/>

Paso a paso

1. Abra SGA e inicie sesión con su cuenta. Si es necesario, cree una cuenta y verifique el correo antes de entrar.
2. Complete el proceso inicial del IAM o elija una organización y sucursal autorizadas.
3. Compruebe organización y sucursal en la cabecera. Para cambiar, utilice Organización y sucursal y espere la confirmación antes de operar.
4. En Resumen, consulte la situación disponible. Abrir atención lleva a la operación cuando su cuenta tiene acceso.

Resultado esperado

El espacio de trabajo muestra solo las funciones e información autorizadas en la sucursal confirmada.

Información importante

No confunda el turno de atención con la contraseña de acceso. El manual del IAM detalla cuentas, invitaciones, perfiles, preferencias y seguridad.

1.2 Secuencia recomendada de configuración

Para qué sirve Configure la estructura antes de habilitar la emisión al público.

Dónde encontrarlo Gestión → Servicios / Puestos / Configuración

Paso a paso

1. Cree los servicios y organice cómo aparecerán en el quiosco.
2. Cree los puestos y compruebe las asignaciones de servicios a puestos y operadores.
3. En Configuración, defina zona horaria, secuencia, distribución de cola y canales de emisión.
4. Prepare los motivos de finalización si se utilizarán al cerrar la atención.
5. Vincule el quiosco en el navegador del propio equipo y pruebe la impresión si es necesario.
6. En Atención, ocupe un puesto y realice un turno de prueba autorizado. Integre ARHOCH TV para mostrar las llamadas en las pantallas.

Resultado esperado

La sucursal queda preparada para emitir, llamar y registrar la atención.

Información importante

Siempre que sea posible, realice ensayos en un entorno de demostración. Emitir, llamar, cancelar y reiniciar en producción modifica la operación real.

1.3 Perfiles y resumen

Para qué sirve Las capacidades de cada persona dependen del perfil asignado por el IAM. Resumen muestra la cola actual y no sustituye los informes por período.

Dónde encontrarlo Resumen · Equipo → Personas y acceso

Campos y opciones

Queue viewer	Consulta colas; no concede operar la atención.
Attendant	Llama turnos, opera atenciones y puede consultar/gestionar clientes. No incluye emisión asistida por defecto.
Branch manager	Administra la operación de sucursal, incluida emisión, catálogos, configuración, dispositivos, clientes, supervisión, informes e integración TV.
Organization manager	Incluye gestión y permisos para consolidar informes y transferir entre sucursales autorizadas de la organización.
Supervisor	Consulta supervisión e informes sin conceder comandos de atención.

Paso a paso

1. Solicite al administrador el acceso adecuado a la aplicación y sucursal.
2. En Resumen, compruebe En espera, Llamado, En atención y Puestos cuando el estado esté confirmado.
3. Lea la cola con turno, servicio, prioridad y hora de emisión. Para operar, utilice Abrir atención.

Resultado esperado

Distingue consulta, operación y administración sin suponer que todos los usuarios tienen todos los botones.

Información importante

Estos son los nombres del catálogo de perfiles. La asignación efectiva y alcance se comprueban en IAM; un perfil administrativo del IAM no sustituye los permisos de SGA.

2 Servicios y organización del quiosco

2.1 Nuevo servicio

Para qué sirve Un servicio define la atención y su cola. Una aparición en el quiosco es un acceso a ese servicio; varios accesos pueden usar la misma cola.

Dónde encontrarlo Gestión → Servicios → Agregar → Nuevo servicio

Antes de empezar

- Acceso a la gestión de catálogos de la sucursal.

Campos y opciones

Nombre	Nombre interno del servicio; obligatorio, hasta 160 caracteres.
Prefijo	Identificador corto utilizado en los turnos; obligatorio, hasta 12 caracteres.
Categoría de prioridad	Condición predeterminada de prioridad del servicio. Compruebe la política de la sucursal antes de cambiarla.
Nombre en comprobante y seguimiento	Nombre presentado al público, hasta 160 caracteres.
Orden	Orden numérico del catálogo; la disposición del quiosco también se organiza mediante el árbol.

Paso a paso

1. Abra Servicios y seleccione Agregar, después Nuevo servicio.
2. Introduzca Nombre, Sigla y Categoría de prioridad.
3. Marque los puestos y operadores que atenderán el servicio. La aplicación de las asignaciones depende de la distribución elegida en Configuración.
4. Si es necesario, abra las opciones avanzadas para ajustar nombre público, orden, aparición en el quiosco y estado Activo.
5. Seleccione Guardar. Si modificó el árbol del quiosco, guarde también la organización en el árbol.

Resultado esperado

El servicio queda registrado. La organización del quiosco solo se publica al guardar el árbol.

Nuevo servicio

Nombre

Novo atendimento

Prefijo

NV

Categoría de prioridad

Normal

Esta categoría se aplica automáticamente a nuevos turnos. El visitante no la selecciona.

Marque los puestos y agentes que atienden este servicio. La cola aplica los vínculos según el filtro de atención de la sucursal.

Puestos asignados (1)

☒ 1 · Recepção
 ☐ 2 · Documentos

Agentes asignados (1)

☒ Ana Atendimento
ana@example.test
 ☐ Bruno Atendimento
bruno@example.test

► Opciones avanzadas

Cancelar

Guardar

Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Guardar el registro y guardar la organización son operaciones distintas. Quitar un acceso no desactiva el servicio ni elimina turnos.

2.2 Crear menús y reutilizar servicios

Para qué sirve Agrupe opciones para que el visitante encuentre la atención correcta sin duplicar colas.

Dónde encontrarlo Servicios → Agregar / botón + de un menú

Campos y opciones

Nombre del menú	Nombre de hasta 160 caracteres.
Nombre mostrado en el quiosco	Texto específico de este acceso, hasta 160 caracteres; puede diferir del nombre interno.
Explicación para el visitante	Orientación breve de hasta 320 caracteres.

Paso a paso

1. Para una carpeta, seleccione Agregar → Nuevo menú. Introduzca Nombre del menú y, si resulta útil, Explicación para el visitante.

2. Elija Menú de destino o Inicio del quiosco y confirme Mostrar en el quiosco.
3. Para un servicio existente, utilice Agregar al quiosco y búsquelo en el catálogo. No se pueden elegir servicios inactivos para emitir turnos.
4. Introduzca nombre mostrado, explicación y destino. Utilice Agregar a la organización o Aplicar a la organización.
5. Para reutilizar el mismo servicio en otro menú, utilice Agregar en otro menú en las acciones del elemento. Después guarde la organización.

Resultado esperado

Los menús y accesos organizan la navegación; el mismo servicio conserva una única cola.

Información importante

Los menús vacíos, elementos desactivados y servicios inactivos se ocultan al visitante.

2.3 Buscar, mover, previsualizar y guardar el árbol

Para qué sirve Cambie el orden y agrupación de las opciones públicas con una vista previa que no emite turnos.

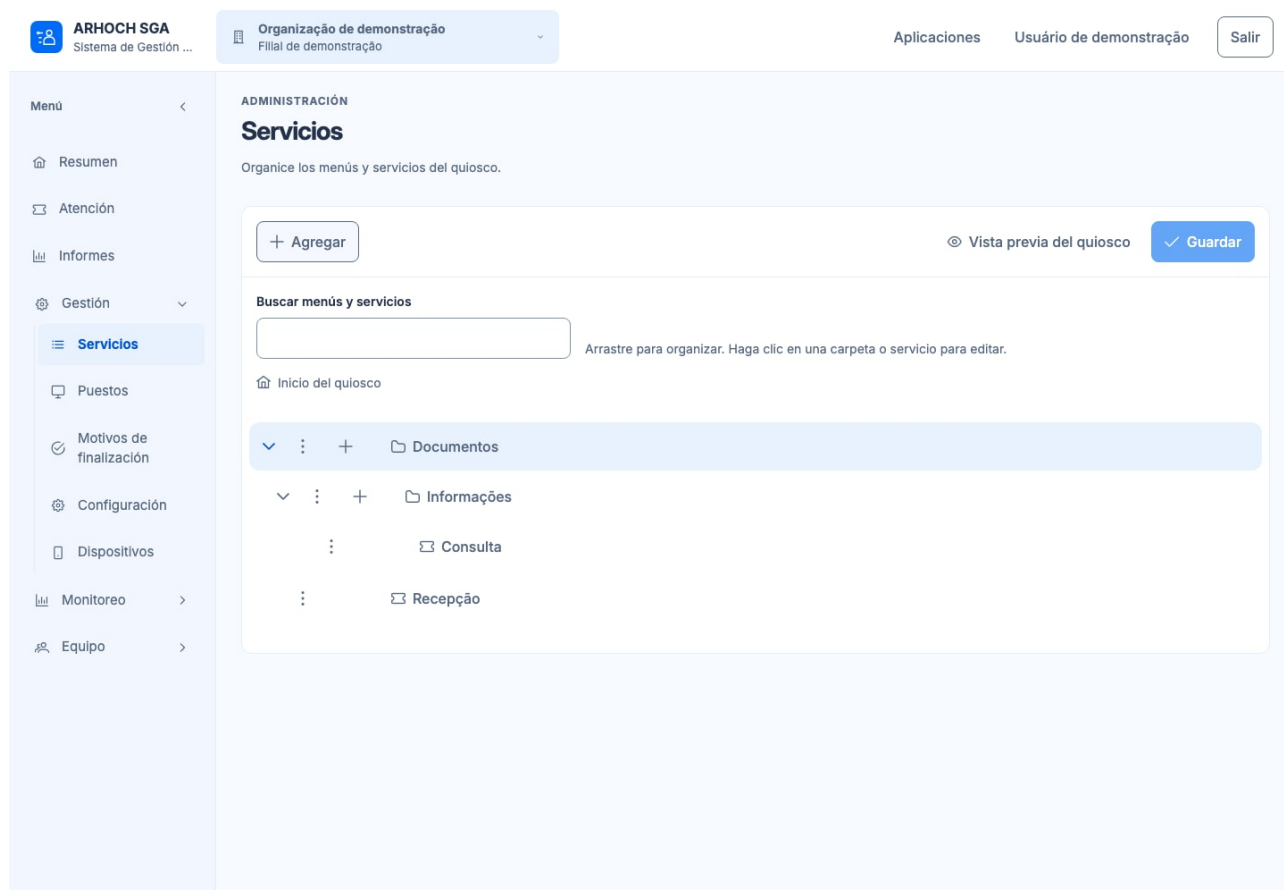
Dónde encontrarlo Servicios → árbol → Más acciones

Paso a paso

1. Utilice Buscar menús y servicios para localizar un elemento. Limpie la búsqueda antes de arrastrar.
2. Arrastre un elemento para reorganizarlo o abra Más acciones → Mover.
3. En Mover, utilice Mover arriba, Mover abajo, o elija Menú de destino y Mover a este destino.
4. Seleccione Vista previa del quiosco y recorra los menús. Elegir un servicio en la vista previa solo muestra una orientación; no emite un turno.
5. Cierre la vista previa y seleccione Guardar en el árbol para publicar la organización.

Resultado esperado

Los quioscos de la sucursal utilizan la organización confirmada.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Si algo no funciona

Destino no disponible

Elija otro menú; no se permite crear ciclos ni exceder los límites de niveles o elementos.

2.4 Quitar del quiosco o desactivar el servicio

Para qué sirve Elija la acción adecuada: ocultar un acceso público o impedir nuevas emisiones del servicio.

Dónde encontrarlo Servicios → Más acciones / edición del registro

Paso a paso

1. Para quitar un acceso, utilice Quitar del quiosco; para una carpeta, Quitar menú. Lea la confirmación.
2. Quitar un menú también retira las apariciones que contiene. Confirme solo después de revisar los elementos.
3. Guarde la organización para aplicar la retirada. Los registros y colas de los servicios permanecen.
4. Para desactivar el servicio, abra Editar servicio y desmarque Activo o utilice la acción de desactivación disponible. Guarde y compruebe su estado.

Resultado esperado

La retirada cambia solo la presentación; la desactivación impide ofrecer el servicio para nuevas emisiones.

3 Puestos, asignaciones y motivos

3.1 Crear, editar y desactivar puestos

Para qué sirve El puesto identifica el lugar de atención mostrado en las llamadas.

Dónde encontrarlo Gestión → Puestos → Nuevo puesto

Campos y opciones

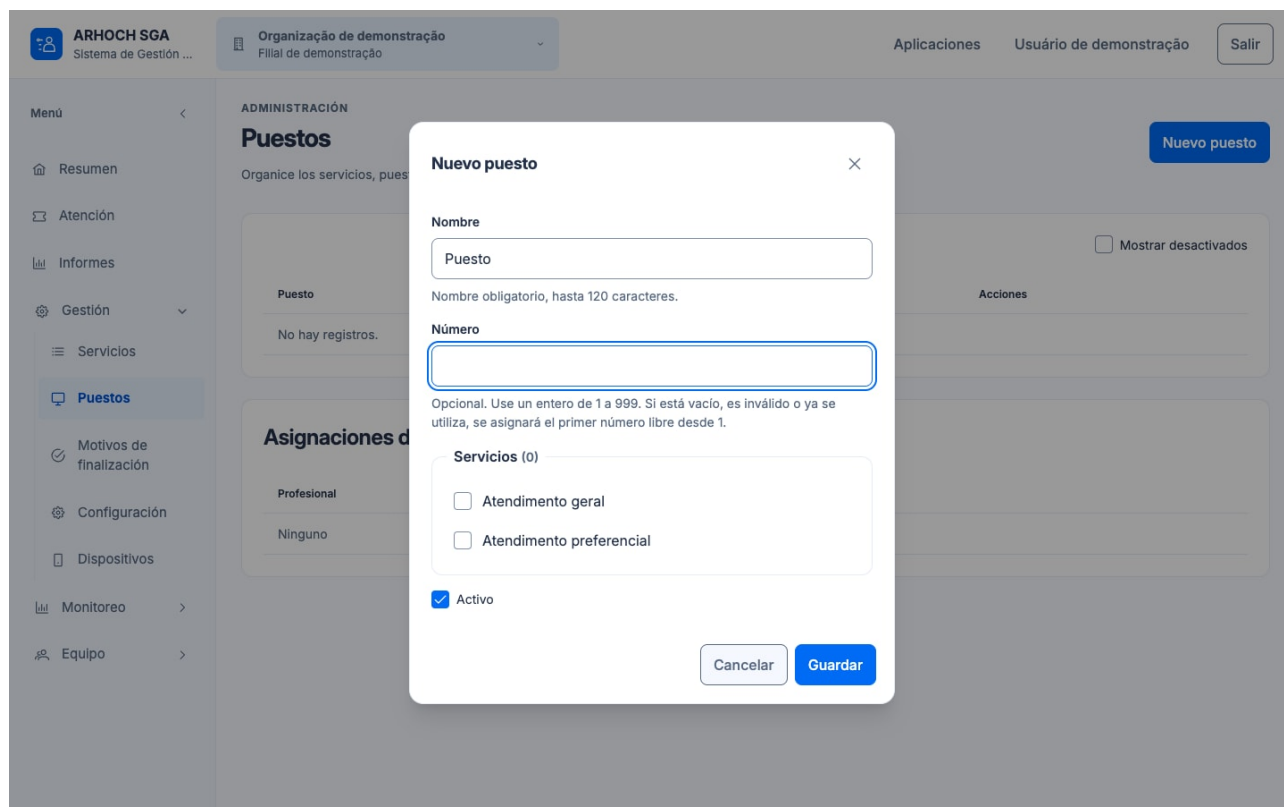
Nombre	Nombre que identifica el lugar, hasta 120 caracteres.
Número	Opcional. Al crear, use un entero de 1 a 999; si está vacío, es inválido o ya se utiliza, se asigna el primero libre. Al editar, vacío conserva el actual; un nuevo valor debe estar libre.
Servicios	Servicios aceptados por este puesto cuando la distribución utiliza asignaciones al puesto.

Paso a paso

1. Abra Nuevo puesto. Introduzca Nombre y compruebe Número.
2. Marque los servicios atendidos en ese lugar y guarde.
3. Para cambiar un puesto existente, utilice Editar en la fila, revise los datos y guarde.
4. Para quitarlo de la disponibilidad operativa, utilice Desactivar y confirme. Mostrar desactivados permite localizar registros desactivados.

Resultado esperado

El puesto queda disponible para los operadores según su estado y asignaciones.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

3.2 Asignar servicios

Para qué sirve Relacione profesionales y puestos con los servicios para aplicar la distribución de la cola.

Dónde encontrarlo Puestos → Asignaciones de servicios · Operadores

Paso a paso

1. Localice al operador y abra Asignar servicios.
2. Marque los servicios que realiza la persona y seleccione Guardar.
3. También puede revisar puestos y operadores al editar un servicio.
4. En Configuración → Operación, compruebe Distribución de cola: libre, por operador, por puesto o ambos.

Resultado esperado

En el modo combinado, el turno solo está disponible cuando servicio, puesto y operador tienen las asignaciones necesarias.

Información importante

Asignar un servicio no sustituye invitar a la persona ni conceder acceso a SGA en el IAM.

3.3 Motivos de finalización

Para qué sirve Estandarice el resultado registrado al finalizar una atención.

Dónde encontrarlo Gestión → Motivos de finalización → Nuevo motivo

Paso a paso

1. Seleccione Nuevo motivo y complete Descripción, hasta 200 caracteres.
2. Marque Positivo cuando el motivo represente un resultado positivo y mantenga Activo para ofrecerlo al finalizar.
3. Guarde. Para modificarlo, utilice Editar; para dejar de ofrecerlo, utilice Desactivar y confirme.
4. Si el motivo debe ser obligatorio, active Motivo obligatorio para finalizar en Configuración y guarde.

Resultado esperado

Los motivos activos aparecen al finalizar atenciones; la obligatoriedad depende de la configuración de la sucursal.

4 Configuración de la operación

4.1 Zona horaria, secuencia, distribución y canales

Para qué sirve Defina las reglas utilizadas por esta sucursal. Los cambios del formulario solo se aplican al guardar.

Dónde encontrarlo Gestión → Configuración → Operación

Campos y opciones

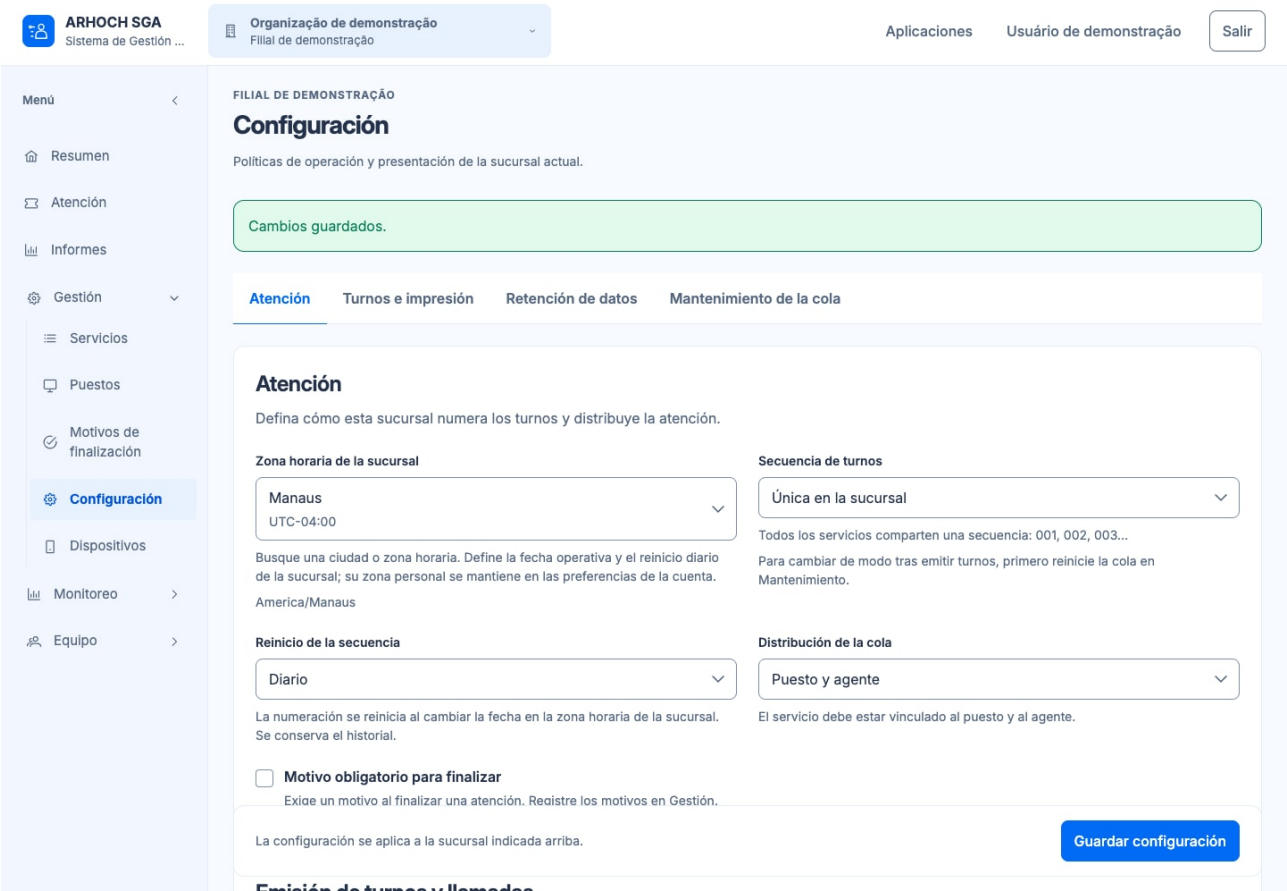
Secuencia de turnos	Por servicio mantiene secuencias separadas; Única en la sucursal comparte la numeración entre servicios.
Reinicio de la secuencia	Manual depende de la acción de mantenimiento; Diario sigue la regla diaria en la zona horaria de la sucursal.
Distribución de la cola	Todos los servicios, Por profesional, Por puesto, o Puesto y agente. Revise las asignaciones si no aparece una cola esperada.

Paso a paso

1. Compruebe Zona horaria para la operación e interpretación de los períodos.
2. Elija secuencia Por servicio o Única en la sucursal y reinicio Manual o Diario. Lea las orientaciones mostradas.
3. Defina Distribución de cola y si se exige un motivo de finalización.
4. Revise los canales: papel, digital, emisión móvil y panel público.
5. Seleccione Guardar configuración y espere la confirmación.

Resultado esperado

Las reglas guardadas se aplican en la sucursal activa.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Cambiar el modo de secuencia después de emitir turnos exige reiniciar primero la cola en Mantenimiento. Esto cancela las atenciones abiertas: planifique el cambio conscientemente.

El panel público y la integración autorizada con ARHOCH TV son accesos independientes.

4.2 Personalizar y probar el comprobante

Para qué sirve Ajuste la presentación del comprobante sin emitir otro turno en cada impresión.

Dónde encontrarlo Configuración → Turnos e impresión

Campos y opciones

Diseño del turno	Elementos disponibles: logotipo, cabecera, turno, servicio, sucursal, protocolo, fecha/hora y pie.
Tamaño	Normal, altura doble, ancho doble o doble.
Alineación	Izquierda, centro o derecha.
Etiqueta del turno	Hasta 40 caracteres; cambia el nombre mostrado para el turno, como Turno o Número.
Etiqueta del puesto	Hasta 40 caracteres; cambia el nombre mostrado del punto de atención, como Puesto o Mesa.
Dígitos del turno	Añade ceros a la izquierda: con 3 dígitos, el turno 7 aparece como 007. De 1 a 9 dígitos.

Encabezado del turno	Texto opcional del comprobante. Hasta 500 caracteres.
Pie del turno	Texto opcional del comprobante. Hasta 500 caracteres.

Paso a paso

1. Ajuste etiquetas de turno y puesto, dígitos, cabecera, pie y preferencia de corte.
2. Para el logotipo, suba un PNG o JPEG de hasta 2 MB. La carga guarda el logotipo y conserva los demás campos aún no guardados.
3. Abra los detalles del diseño y ajuste Visible, Orden, Tamaño, Alineación, Negrita y texto personalizado de los elementos disponibles.
4. Guarde la configuración antes de utilizar Turno de prueba.
5. Revise la vista previa y utilice Imprimir si es necesario. El corte solo se aplica si el dispositivo local lo permite.

Resultado esperado

El diseño guardado se utiliza en los comprobantes de la sucursal.

4.3 Retención de datos

Para qué sirve Elija los períodos de conservación de registros según las necesidades de la organización.

Dónde encontrarlo Configuración → Retención de datos

Paso a paso

1. Introduzca la retención del historial de turnos y atenciones en días, o déjelo vacío para conservar todos los registros.
2. Defina por separado la retención de auditoría.
3. Utilice números enteros desde 1; no utilice cero como sinónimo de ilimitado.
4. Guarde la configuración después de revisar el efecto de los períodos.

Resultado esperado

El mantenimiento elimina los registros elegibles anteriores al período y conserva las atenciones abiertas.

ARHOCH SGA
Sistema de Gestión ...

Organização de demonstração
Filial de demonstração

Aplicaciones Usuário de demonstração Salir

Menú

- Resumen
- Atención
- Informes
- Gestión
 - Servicios
 - Puestos
 - Motivos de finalización
 - Configuración**
 - Dispositivos
- Monitoreo
- Equipo

FILIAL DE DEMONSTRAÇÃO

Configuración

Políticas de operación y presentación de la sucursal actual.

Cambios guardados.

Atención Turnos e impresión **Retención de datos** Mantenimiento de la cola

Retención de datos

Elija cuánto tiempo conservar los registros de esta sucursal. Deje un campo vacío para conservarlos todos, sin eliminación automática.

Retención del historial (días)

4000

Historial de turnos y atención. Con un plazo definido, el mantenimiento elimina registros antiguos elegibles y conserva las atenciones abiertas.
Opcional. Indique un número entero de días, desde 1, o borre el valor para conservar todo.

Retención de auditoría (días)

Conservar todos los registros

Eventos de auditoría de la operación. Con un plazo definido, el mantenimiento elimina los eventos antiguos elegibles.
Opcional. Indique un número entero de días, desde 1, o borre el valor para conservar todo.

La configuración se aplica a la sucursal indicada arriba.

Guardar configuración

Cientes y llamadas en TV

Funciones opcionales. La emisión, numeración y llamadas por turno siguen funcionando como antes.

Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

No trate una retención corta como un filtro visual: autoriza eliminar datos elegibles. Los campos vacíos significan que no hay eliminación automática por plazo.

4.4 Mantenimiento de la cola

Para qué sirve Realice ajustes que afectan a la cola y numeración con confirmación explícita.

Dónde encontrarlo Configuración → Mantenimiento de la cola

Paso a paso

1. Guarde los cambios pendientes y espere una conexión operativa antes del mantenimiento.
2. Para cambiar solo la secuencia actual, compruebe Número actual, introduzca el nuevo valor y utilice Ajustar número actual. Esto no cancela los turnos existentes.
3. Cancelar turnos pendientes cancela TODOS los turnos abiertos, incluidos los que se están atendiendo, y mantiene la numeración actual. Lea y confirme solo después de coordinar con el equipo.
4. Para reiniciar cola y secuencia, utilice la acción correspondiente y revise el aviso antes de Confirmar.

Resultado esperado

La acción confirmada modifica la cola según el aviso y conserva el historial previsto por la operación.

Información importante

Reiniciar cola y secuencia cancela TODOS los turnos abiertos, incluidos los que se están atendiendo. Coordine la ejecución con los operadores.

Disponible con una secuencia única en la sucursal. Ajusta el último número utilizado; el próximo turno usa el siguiente. No se pueden reutilizar números ya emitidos en el ciclo.

4.5 Clientes y llamadas en TV

Para qué sirve Active la identificación opcional y presentación de llamadas según las necesidades de atención.

Dónde encontrarlo Configuración → Clientes y llamadas en TV

Paso a paso

1. En Identificación en el quiosco, elija País y si el visitante puede introducir un documento. La identificación es opcional.
2. En Nombre en TV, elija si la llamada puede mostrar el nombre del cliente identificado.
3. Configure voz, idioma de llamada y campanilla de forma independiente.
4. Utilice Guardar de esta sección; tiene su propia confirmación.

Resultado esperado

Las preferencias se guardan para la sucursal; la voz depende de los idiomas disponibles en la TV.

Información importante

Sin identificación, la emisión y llamada por turno siguen funcionando. Antes de mostrar nombres públicamente, evalúe la necesidad y privacidad del entorno.

5 Quiosco, emisión móvil y comprobantes

5.1 Vincular un quiosco desde el navegador del dispositivo

Para qué sirve El emparejamiento concede al dispositivo una identidad propia sin dejar una sesión administrativa abierta al público.

Dónde encontrarlo En el quiosco: /kiosk · En el gestor: Gestión → Dispositivos

Campos y opciones

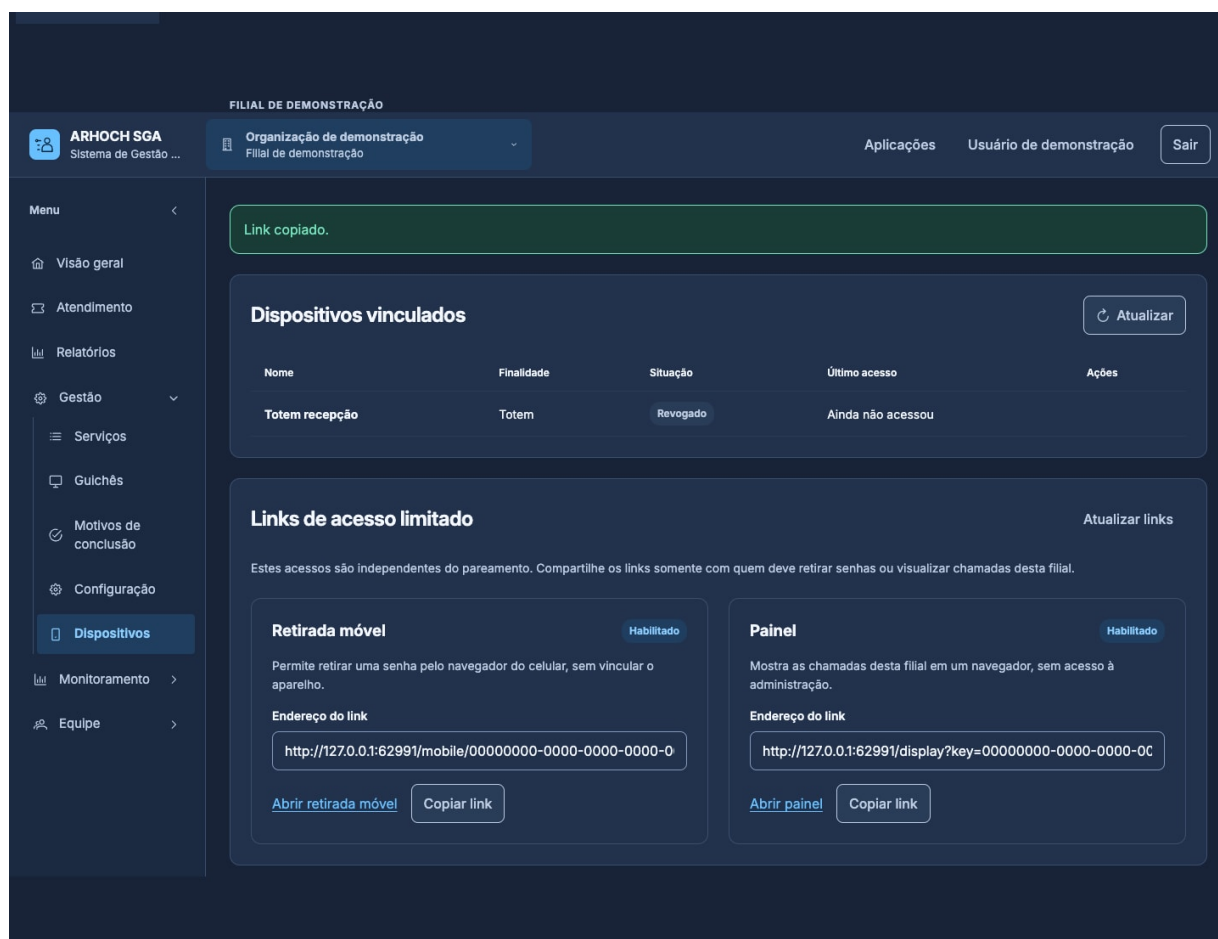
Código de emparejamiento	8 caracteres; vence en 5 minutos. No utiliza I, O, 0 ni 1.
Nombre	Nombre de hasta 120 caracteres para identificar el equipo.
Finalidad	Quiosco emite turnos; Panel muestra llamadas y no permite emitir turnos.

Paso a paso

1. En el navegador del equipo que será el quiosco, abra <https://sga.arhoch.com/kiosk>.
2. Seleccione Generar código de emparejamiento y mantenga esa página abierta.
3. En otro navegador administrativo, abra Dispositivos → Vincular dispositivo.
4. Introduzca los 8 caracteres del código sin espacios; asigne un nombre reconocible y elija Quiosco como finalidad.
5. Seleccione Aprobar emparejamiento y espere la confirmación del dispositivo. Compruébelo en la lista y en la pantalla pública.

Resultado esperado

El navegador del quiosco permite emitir según los servicios y canales activos de la sucursal.



Interfaz en portugués con datos ficticios de demostración.

Si algo no funciona

Código vencido o ya aprobado

Compruebe la lista; si el dispositivo no está vinculado, genere otro código en el propio equipo.

Aprobación registrada, dispositivo sin confirmar

Mantenga abierto el navegador del dispositivo, compruebe la conexión y actualice la lista. Aprobación y confirmación son etapas diferentes.

5.2 Configurar impresión y revocar dispositivos

Para qué sirve Elija el comportamiento local de impresión y retire el acceso a equipos fuera de uso.

Dónde encontrarlo Dispositivos → fila del quiosco → Configurar y probar en el quiosco

Campos y opciones

Sin impresora	No solicita impresión automática de comprobantes.
Impresión del navegador	Utiliza el diálogo de impresión del navegador del propio equipo.
Impresión automática en modo quiosco	Requiere navegador e impresora preparados localmente para impresión en modo quiosco.
Integración de la aplicación Android	Requiere el host Android con integración de impresión disponible; no habilita una impresora remota en un navegador común.

Paso a paso

1. En la fila de un quiosco activo, abra Configurar y probar en el quiosco.
2. Elija el modo de impresión y guarde. La impresión automática en modo quiosco depende de la configuración local del navegador e impresora.
3. Abra la prueba en el propio equipo, confirme la impresora y compruebe el comprobante. La prueba por sí sola no demuestra la salida física del papel.
4. Para retirar el acceso, utilice Revocar en la fila del dispositivo, compruebe el nombre y confirme Revocar dispositivo.

Resultado esperado

La configuración queda asociada al quiosco; un dispositivo revocado pierde acceso en la siguiente operación.

5.3 Enlaces de acceso limitado

Para qué sirve Comparta emisión móvil o visualización de llamadas sin dar acceso a la administración.

Dónde encontrarlo Dispositivos → Enlaces de acceso limitado

Paso a paso

1. Active la emisión móvil o panel público en Configuración y guarde.
2. En Dispositivos, utilice Actualizar enlaces si es necesario.
3. Utilice Abrir emisión móvil o Abrir panel para comprobar el destino y después Copiar enlace para compartirlo.
4. Si el navegador no permite copiar, seleccione la dirección del campo y cópiela manualmente.

Resultado esperado

El visitante accede solo a la función limitada de la sucursal correspondiente.

Información importante

Comparta estas direcciones solo con quienes deban emitir turnos o ver llamadas. Son independientes del emparejamiento y de la integración con ARHOCH TV.

5.4 Obtener un turno en el quiosco o móvil

Para qué sirve El visitante elige un servicio y recibe un comprobante para esperar la llamada.

Dónde encontrarlo Quiosco vinculado o enlace de emisión móvil

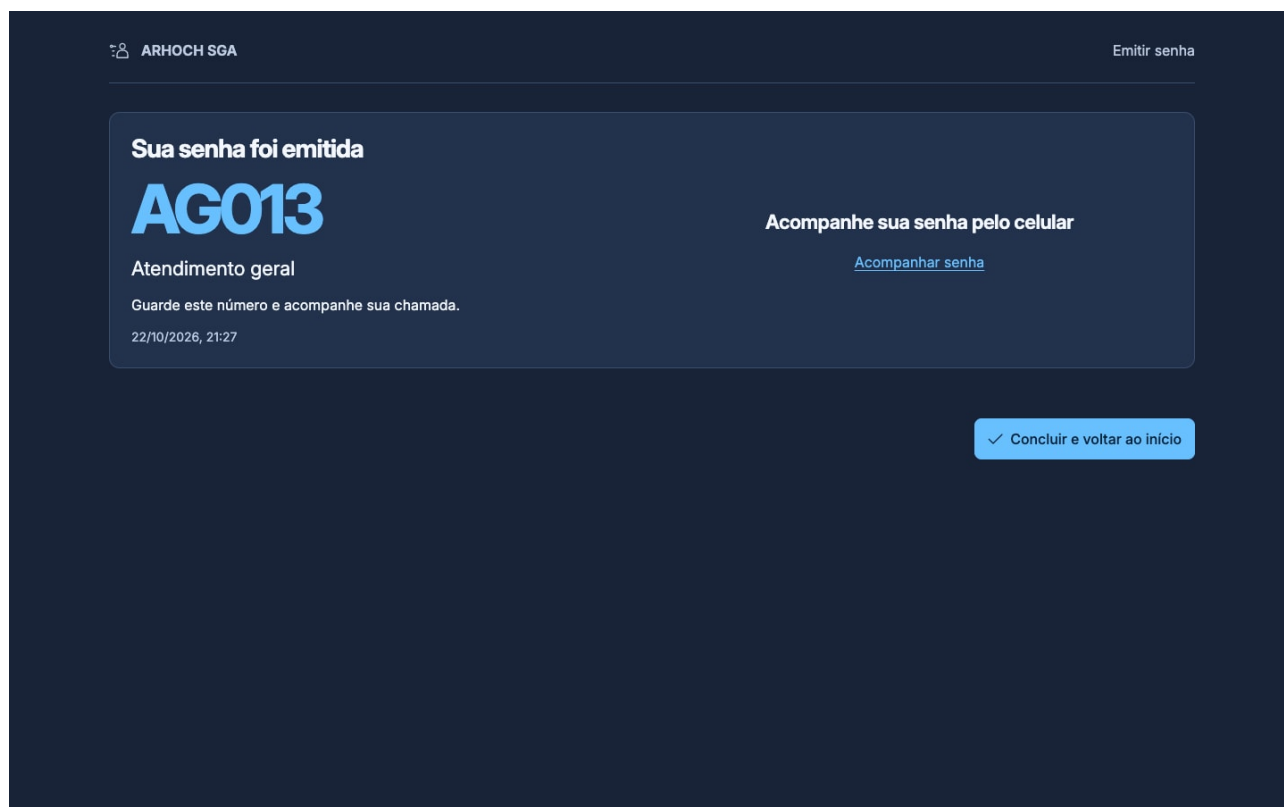
Paso a paso

1. Abra el enlace proporcionado por la sucursal o utilice el quiosco preparado.
2. Si está disponible la identificación por documento, introdúzcalo solo si lo desea. Puede continuar sin identificación.

3. Recorra los menús y elija el servicio. Para una opción de emisión asistida, acuda a recepción.
4. Espere la confirmación y conserve el número, comprobante o enlace/QR de seguimiento.
5. En el quiosco, utilice Necesito más tiempo si es necesario. Finalizar y volver al inicio cierra la vista; otra emisión es una nueva acción.

Resultado esperado

El turno entra en la cola. Emitir no llama a la persona ni inicia la atención.



Interfaz en portugués con datos ficticios de demostración.

Si algo no funciona

No llegó la confirmación de emisión

Utilice Recuperar el mismo turno. Si introdujo un documento, vuelva a introducir el mismo. No inicie otra emisión mientras la primera sea incierta.

6 Operar la atención

6.1 Ocupar, salir y retomar un puesto

Para qué sirve Identifique el puesto en el que trabajará para llamar y atender turnos.

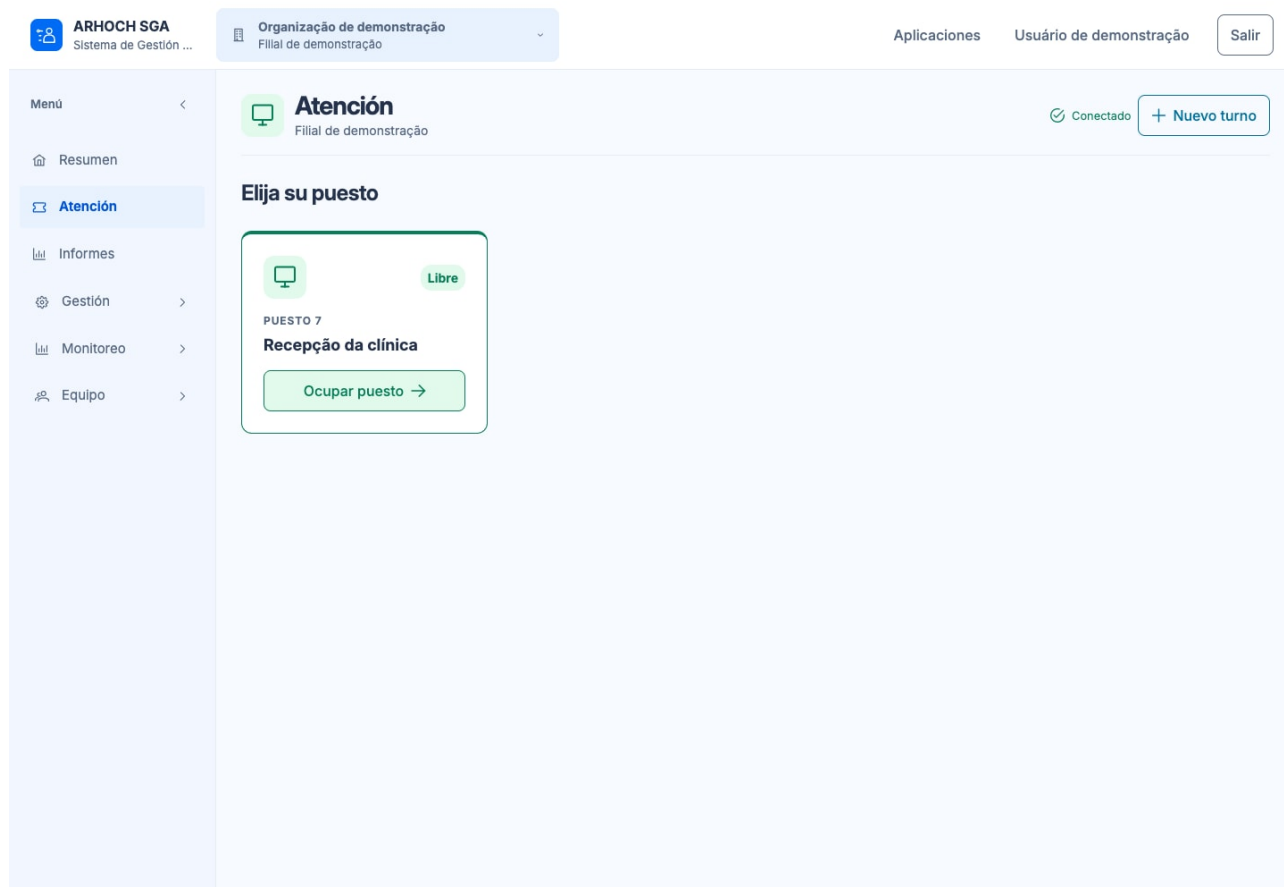
Dónde encontrarlo Atención → Elija su puesto

Paso a paso

1. Compruebe el estado de conexión y los puestos presentados.
2. Elija un puesto disponible y seleccione Ocupar puesto.
3. Si está ocupado, solo una cuenta autorizada puede utilizar Ocupar puesto en uso; lea y confirme la toma.
4. Para salir de la operación, utilice Salir del puesto. Si hay una atención pendiente asociada a usted, utilice Retomar atención en el aviso y resuélvala antes de cambiar de puesto.

Resultado esperado

El puesto ocupado aparece en la cabecera operativa. Salir no equivale a finalizar la atención.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Durante la operación de un puesto, la navegación se compacta para mantener el foco en la atención. El estado del servidor es la referencia tras una caída o reconexión.

6.2 Emitir turno

Para qué sirve Recepción puede emitir un turno para el cliente sin ocupar un puesto cuando tiene permiso de emisión.

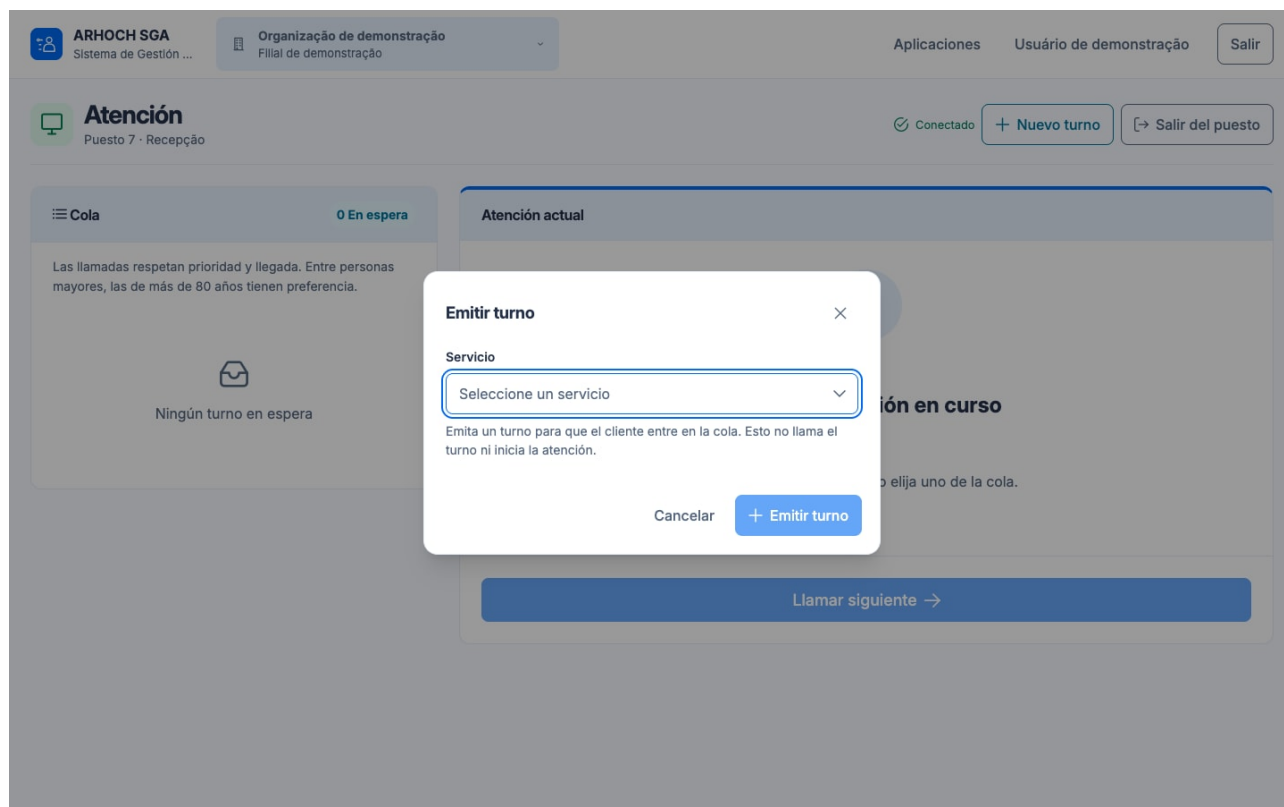
Dónde encontrarlo Atención → Nuevo turno

Paso a paso

1. Seleccione Nuevo turno. Elija un Servicio activo; la búsqueda aparece cuando hay muchas opciones.
2. La prioridad procede del servicio elegido; este formulario no tiene selector de categoría. Si está permitido, seleccione o registre un cliente. Identificar al cliente es opcional.
3. Para donante de sangre, revise el comprobante, introduzca una fecha de donación de los últimos 120 días y confirme la verificación requerida.
4. Seleccione Emitir turno una vez y espere el comprobante confirmado.
5. Entregue el comprobante o enlace al cliente. Utilice Copiar enlace, Abrir seguimiento o Imprimir comprobante según corresponda.
6. Vuelva a la atención al terminar.

Resultado esperado

El turno entra en la cola sin ser llamado ni iniciar la atención automáticamente.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Cancelar la impresión o reimprimir no emite otro turno. Si la impresión falla tras la confirmación, comparta el enlace; no vuelva a emitir por ese motivo.

6.3 Llamar al siguiente turno o a uno específico

Para qué sirve Llamar anuncia el turno; Iniciar atención registra el comienzo del servicio. Son etapas distintas.

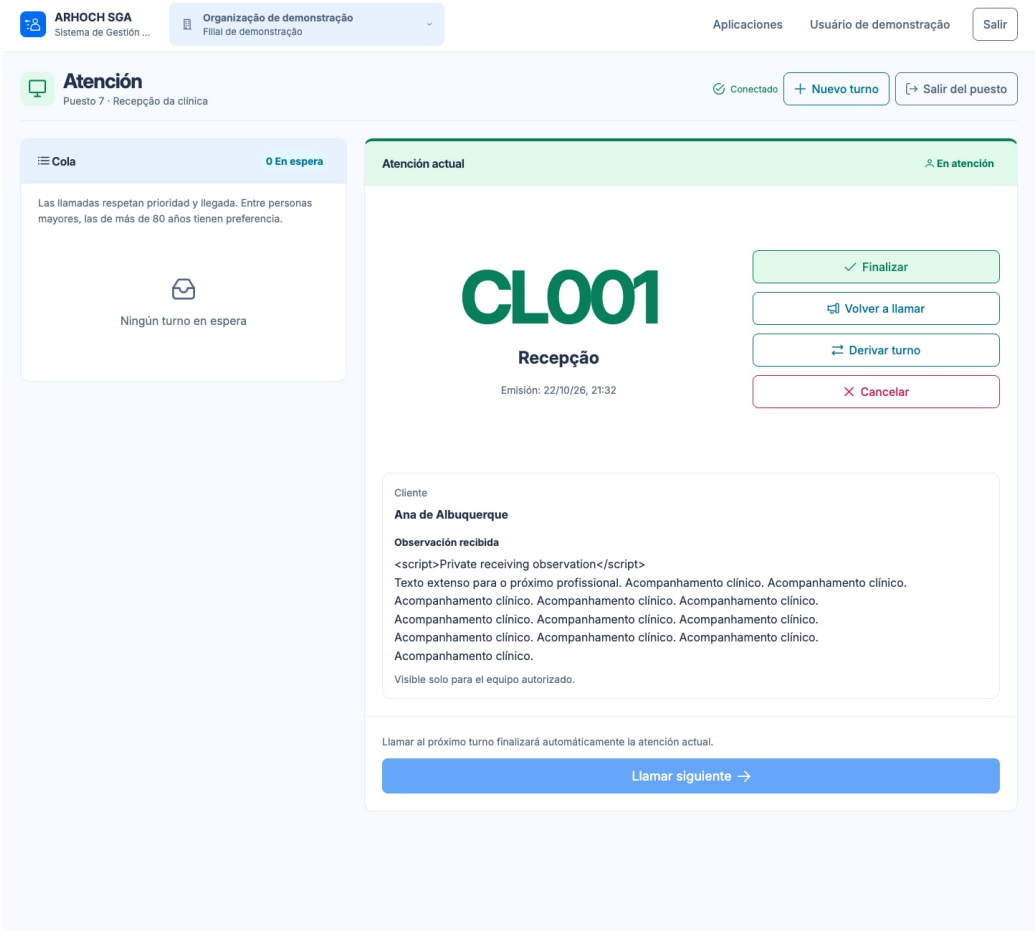
Dónde encontrarlo Atención → cola y Atención actual

Paso a paso

1. Ocupe un puesto y compruebe la conexión operativa.
2. Utilice Llamar siguiente para seguir la prioridad y orden de la cola. Para llamar a un turno disponible específico, utilice Llamar en su fila.
3. Compruebe el turno en Atención actual. Cuando llegue el cliente, seleccione Iniciar atención.
4. Si es necesario, utilice Volver a llamar para anunciarlo otra vez sin crear otro turno.

Resultado esperado

El turno pasa de En espera a Llamado y después En atención con el puesto confirmado.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Llamar siguiente puede finalizar la atención actual si no se exige un motivo de finalización; la interfaz advierte esta consecuencia. Si se exige motivo, finalice primero.

6.4 Corregir prioridad

Para qué sirve Corrija una selección incorrecta mientras el turno aún espera la llamada.

Dónde encontrarlo Atención → turno en espera → Corregir prioridad

Campos y opciones

Categoría de prioridad	Las categorías existentes incluyen atención estándar, discapacidad, TEA, persona mayor desde 60 años, mayor de 80, gestante, lactante, persona con bebé en brazos, obesidad, movilidad reducida y donante de sangre.
------------------------	--

Paso a paso

1. En el turno correcto, abra Corregir prioridad.
2. Seleccione Categoría de prioridad y Motivo de corrección.
3. Si elige donante de sangre, compruebe documento y fecha según se solicite.

4. Seleccione Guardar y espere la confirmación antes de llamar.

Resultado esperado

La corrección cambia el orden aplicable y queda registrada en auditoría.

Información importante

La categoría no se muestra en el turno ni en el panel público. La transferencia conserva la categoría. Este flujo no permite cambiarla después de la llamada.

6.5 Derivar turno

Para qué sirve Envíe el mismo turno a otro servicio o profesional conservando protocolo e historial.

Dónde encontrarlo Atención actual → Derivar turno

Campos y opciones

Observación para el siguiente profesional	Hasta 2.000 caracteres para orientar al siguiente profesional.
---	--

Paso a paso

1. Abra Derivar turno en el turno actual.
2. Elija Sucursal de destino si su cuenta permite transferencias entre sucursales de la organización; de lo contrario, permanezca en la sucursal actual.
3. Elija Servicio de destino y, si es necesario, un profesional responsable.
4. Marque Exclusivo solo cuando el turno deba reservarse al profesional elegido. La exclusividad exige elegir un profesional.
5. Escriba una observación de derivación si resulta útil y seleccione Derivar turno.

Resultado esperado

El turno vuelve a la cola de destino conservando protocolo y prioridad. Las observaciones internas no aparecen en el panel público.

Derivar turno

CL001Recepção

Se conservará el mismo turno. El turno volverá a la cola del destino seleccionado, conservando su protocolo e historial.

Destino de la derivación

Sucursal de destino

Filial de demonstração

Servicio de destino

Consulta de especialidades e a...

Destinatario

Sin un profesional seleccionado, el turno pasa a la cola del servicio.

☐ Reservar para el destinatario

Se conservará la categoría al transferir. Normal

Observación para el siguiente profesional

Opcional. El texto acompaña la derivación y queda disponible para el equipo de destino.
Visible solo para el equipo autorizado.

Cancelar

→ Derivar turno

Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

Quien tenga el permiso correspondiente puede utilizar Liberar reserva en un turno en espera para quitar una reserva de profesional.

6.6 Finalizar

Para qué sirve Registre la finalización efectiva de la atención.

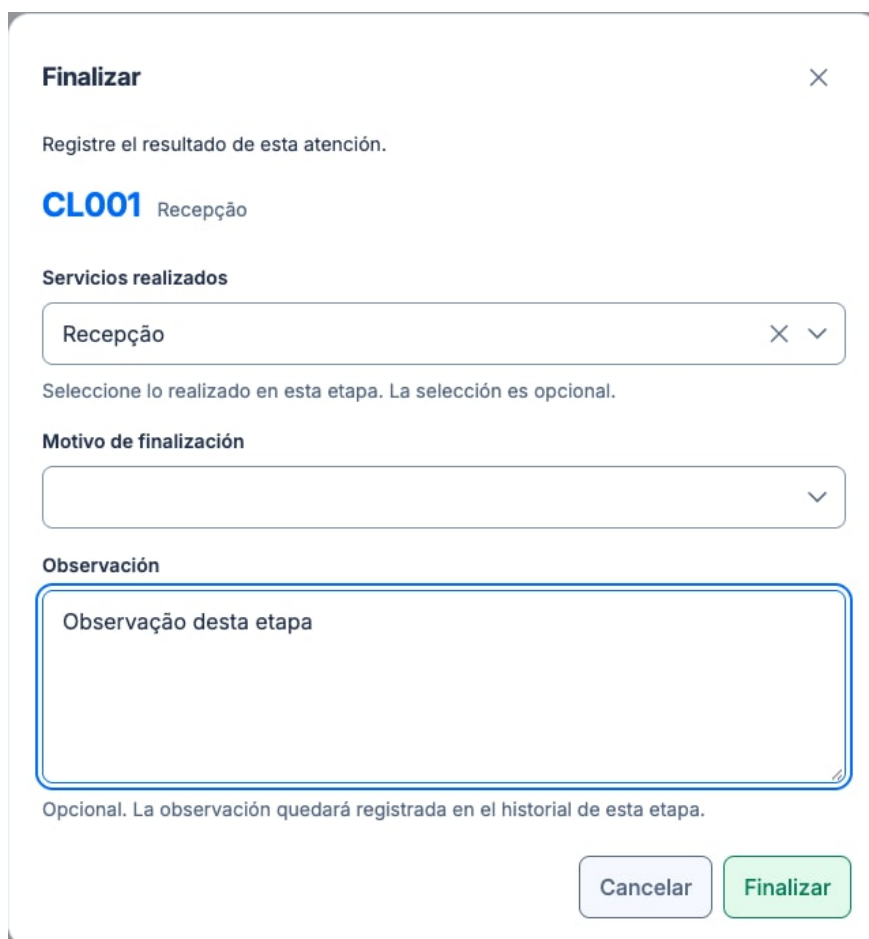
Dónde encontrarlo Atención actual → Finalizar

Paso a paso

1. Con el turno En atención, seleccione Finalizar.
2. Seleccione los Servicios realizados que deban registrarse.
3. Elija Motivo de finalización; es obligatorio si así lo exige la sucursal.
4. Agregue una observación de hasta 2.000 caracteres si es necesario y confirme Finalizar.

Resultado esperado

La atención finaliza y el puesto puede continuar con otro turno.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

6.7 Registrar ausencia o cancelar

Para qué sirve Distinga una persona que no respondió a la llamada de un turno que debe salir de la operación.

Dónde encontrarlo Atención actual → No se presentó / Cancelar

Paso a paso

1. Si el turno está Llamado y el cliente no llegó, utilice No se presentó después de seguir el procedimiento de su organización.
2. Para cancelar el turno actual, abra Cancelar y lea su efecto.
3. Introduzca una observación de hasta 2.000 caracteres si es necesario y utilice Confirmar. Volver conserva el turno.

Resultado esperado

La situación queda registrada en el historial; el turno cancelado sale de la cola.

6.8 Seguir llamadas y recuperar la conexión

Para qué sirve La confirmación de la operación y el estado de la cola son más importantes que repetir el clic.

Dónde encontrarlo Atención → estado de conexión · enlace del comprobante

Paso a paso

1. Durante Esperando confirmación, no repita la operación en otra pestaña.
2. Si no llegó la confirmación, compruebe cola e historial antes de repetir.
3. Si la operación fue confirmada pero la cola no se actualizó, utilice Actualizar y espere el estado confirmado.
4. El cliente puede abrir el enlace de seguimiento del comprobante y utilizar Actualizar para ver situación y puesto cuando sea llamado.

Resultado esperado

La operación continúa solo desde el estado recuperado; el seguimiento público no concede acceso administrativo.

7 Clientes

7.1 Buscar, registrar y editar clientes

Para qué sirve Mantenga la identificación opcional e historial del cliente en la sucursal.

Dónde encontrarlo Gestión → Clientes

Campos y opciones

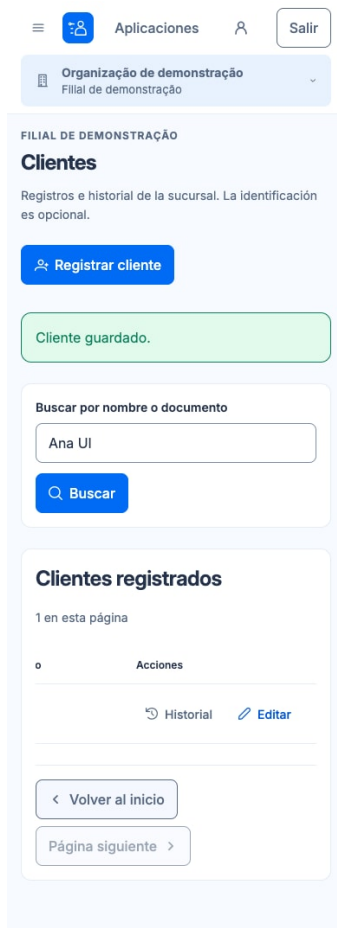
Nombre	Obligatorio; hasta 180 caracteres.
Documento	Opcional; hasta 120 caracteres. Utilícelo solo cuando sea necesario.
Teléfono	Opcional; hasta 40 caracteres.
Correo electrónico	Opcional; hasta 254 caracteres.

Paso a paso

1. Utilice Buscar por nombre o documento y seleccione Buscar.
2. Para un nuevo registro, seleccione Registrar cliente. Introduzca Nombre y los demás datos pertinentes.
3. Seleccione Guardar y espere Cliente guardado.
4. Utilice Editar en la fila para corregir datos existentes. Siguiendo la siguiente página consulta más resultados; Volver al inicio regresa a la primera página de la búsqueda.

Resultado esperado

El registro queda disponible en la sucursal para identificación autorizada y consulta del historial.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

Información importante

La emisión anónima sigue disponible. Esta pantalla no ofrece una acción para eliminar clientes.

7.2 Historial del cliente

Para qué sirve Consulte las visitas y etapas del cliente registradas en la sucursal actual.

Dónde encontrarlo Clientes → fila del cliente → Historial

Paso a paso

1. Localice al cliente y seleccione Historial.
2. Compruebe Turno, Servicio, Situación, Emisión y Observación de cada visita.
3. Compruebe los avisos de límite de resultados y cierre al terminar.

Resultado esperado

El historial ayuda a comprender la continuidad de la atención; no permite editar eventos.

Información importante

Las observaciones recibidas y detalles del cliente en la atención son internos y no deben copiarse a pantallas públicas.

8 Supervisión, informes y gráficos

8.1 Supervisión

Para qué sirve Consulte una instantánea operativa de atenciones y puestos sin modificar la cola.

Dónde encontrarlo Monitoreo → Supervisión

Paso a paso

1. Abra Supervisión y compruebe la hora de captura.
2. Lea los totales por situación y la lista de turnos abiertos con servicio, prioridad, puesto, operador y tiempos.
3. Compruebe Puestos para ver disponibilidad, ocupación y profesional.
4. Utilice Actualizar para obtener otra instantánea. Las tablas paginan cuando el volumen lo requiere.

Resultado esperado

Consulta el estado capturado; los tiempos y conteos no deben tratarse como un flujo continuo sin actualizar.

The screenshot displays the 'Supervisión' (Supervision) interface of the ARHOCH SGA system. The interface includes a sidebar menu with options like Resumen, Atención, Informes, Gestión, Monitoreo, Supervisión (selected), Gráficos, and Equipo. The main content area shows a dashboard for 'FILIAL DE DEMONSTRAÇÃO' with a title 'Supervisión' and a subtitle 'Consulte las colas, las atenciones y la ocupación de los puestos de la sucursal.' It features three summary cards: 'En espera' (2), 'Llamado' (2), and 'En atención' (2). Below these are two tables: 'Atención' (6 pendientes) and 'Puestos' (3 registrados).

Turno	Servicio	Estado	Puesto	Responsable registrado	Emisión	Tiempos
CL001	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	En espera	—	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención
CL002	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Llamado	2	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención
CL003	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	En atención	3	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención
CL004	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	En espera	—	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención
CL005	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Llamado	5	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención
CL006	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	En atención	6	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	22/10/26, 21:03	Espera Atención

Puesto	Nombre	Responsable registrado	Estado
1	Recepção	Sin responsable registrado	Libre
2	Consultório de especialidades	Ana de Albuquerque · Equipe de atendimento especializado	Ocupado
3	Sala de exames	Sin responsable registrado	Inactivo

Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

8.2 Consultar resumen, historial y espera

Para qué sirve Analice resultados y tiempos del período elegido con filtros explícitos.

Dónde encontrarlo Informes

Campos y opciones

Agrupar por	Sucursal, servicio, día, mes, hora u operador.
Resumen	Visitas, etapas, medias de espera, desplazamiento, servicio y tiempo total; muestras, situaciones y tasa de ausencia.
Tiempos de espera	Rangos hasta 15, de 15 a 25, de 25 a 50 y más de 50 minutos por período/sucursal/servicio.

Paso a paso

1. Elija Resumen, Historial o Tiempos de espera.
2. Introduzca Desde y Hasta. Compruebe la zona horaria mostrada en el resultado.
3. Si tiene autorización para informes consolidados, seleccione las sucursales explícitamente. Una selección vacía no significa todas.
4. Ajuste Servicio, Situación, Operador y Categoría de prioridad; en Resumen, elija Agrupar por.
5. Todas las opciones elimina las restricciones opcionales. En cada lista, la casilla superior selecciona todos los elementos disponibles; es distinto de dejar el filtro sin restricción.
6. Seleccione Consultar y lea el período y filtros realmente aplicados.
7. Después de editar cualquier filtro, vuelva a consultar. No considere que el resultado anterior ya refleja el cambio.

Resultado esperado

El resultado corresponde a la consulta confirmada y al alcance autorizado.

Información importante

Las medias utilizan las muestras mostradas; la ausencia de muestras no significa tiempo cero. Una transferencia puede generar etapas de la misma visita.

Si el resultado alcanza un límite, reduzca el período. No presente un resultado truncado como total completo. Los totales usan las llegadas en el período y el estado en la última lectura. Las transferencias pueden crear varias etapas de una visita. Las medias usan tiempos conocidos; - indica una medida no disponible. El historial disponible depende de la retención.

Todos incluye los registros del período, incluso los que no tienen responsable. Seleccione elementos para restringir el resultado; la casilla superior selecciona todos los elementos disponibles.

La tasa de ausencia utiliza ausencias divididas por finalizados más ausencias; compruebe el denominador mostrado.

8.3 Exportar CSV, actualización y gráficos

Para qué sirve Utilice la misma selección para análisis externos y lectura visual de resultados.

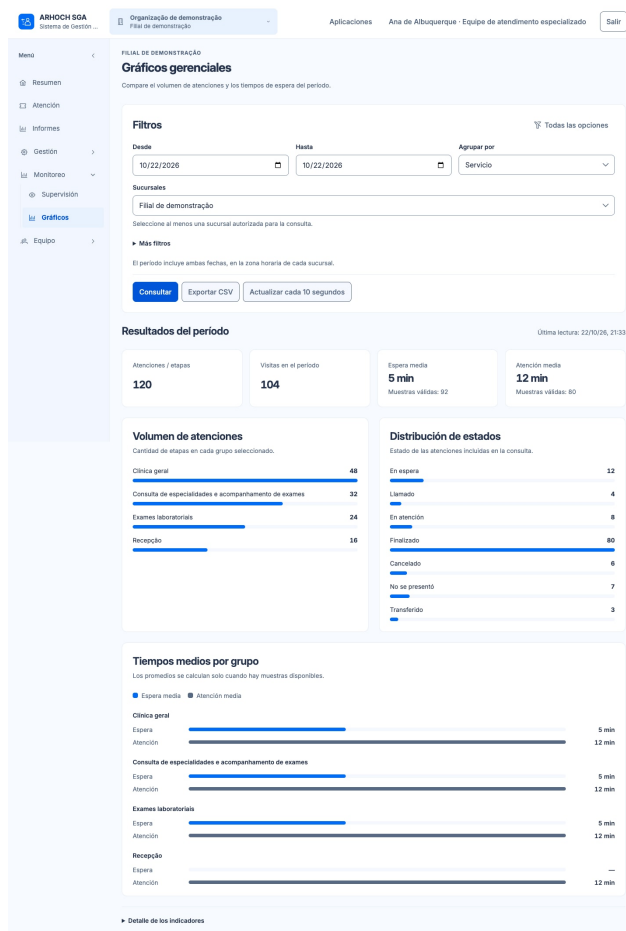
Dónde encontrarlo Informes → Exportar CSV · Monitoreo → Gráficos

Paso a paso

1. Configure la consulta deseada y seleccione Exportar CSV. Guarde el archivo respetando la privacidad de los datos.
2. En un Resumen consultado, active la actualización automática si necesita seguir las cifras. Desactívela al terminar; cambiar los filtros detiene la actualización.
3. Abra Gráficos en Monitoreo y defina período y agrupación. Utilice Más filtros si es necesario y seleccione Consultar.
4. Lea los gráficos y abra los detalles para comprobar las mismas métricas en tablas.

Resultado esperado

El CSV y gráficos ofrecen otras formas de consultar el alcance seleccionado sin modificar las atenciones.



Interfaz real de SGA con datos ficticios de demostración.

9 TV, equipo y soporte

9.1 Integración con TV

Para qué sirve Autorice a ARHOCH TV a recibir llamadas de esta sucursal mediante una conexión propia entre los productos.

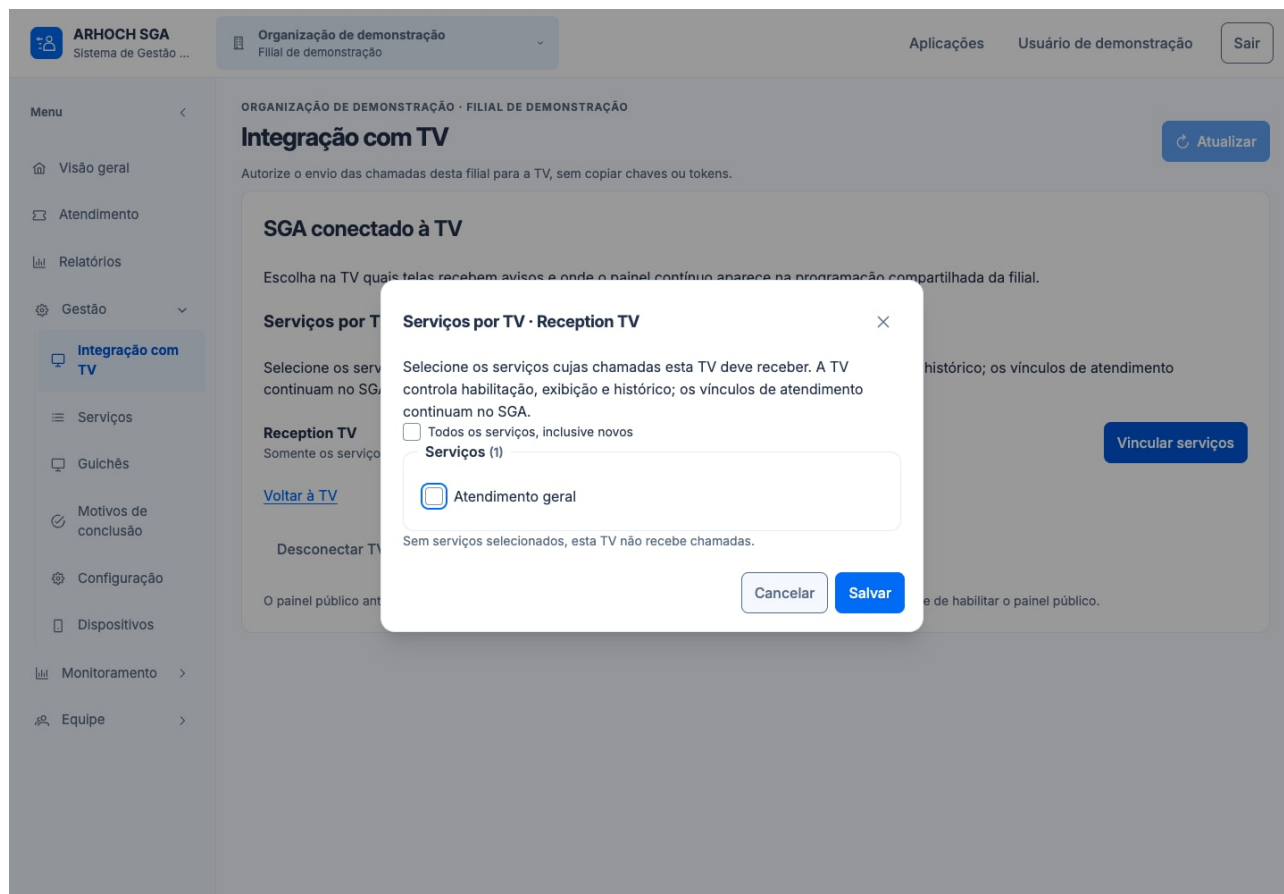
Dónde encontrarlo Inicio en ARHOCH TV → Gestión de SGA → Integración con TV

Paso a paso

1. Inicie la solicitud en ARHOCH TV siguiendo el manual de TV. Abra el retorno a SGA mediante la solicitud generada.
2. Compruebe organización, sucursal, iniciador y validez de la solicitud. No cambie a otra sucursal para completarla sin revisar.
3. Seleccione Autorizar cuando los datos sean correctos y tenga permiso.
4. Vuelva a TV y finalice la conexión allí. Compruebe el estado conectado en SGA.
5. Para cada pantalla recibida de TV, utilice Asignar servicios y elija Todos los servicios o una selección específica. Guarde.

Resultado esperado

Las llamadas autorizadas se dirigen a las pantallas según los servicios seleccionados.



Interfaz en portugués con datos ficticios de demostración.

Información importante

Una selección específica vacía no recibe servicios. Si cambia la vinculación de la pantalla, compruebe el aviso para revisar la distribución.

Desconectar exige confirmación e interrumpe la integración correspondiente; no equivale a desactivar el panel público.

Si algo no funciona**Solicitud vencida o servicio no configurado**

Vuelva al inicio en TV y compruebe la disponibilidad con el administrador; no introduzca URLs ni tokens manualmente en esta página.

9.2 Invitar personas y administrar la cuenta

Para qué sirve El IAM centraliza identidad y acceso; las asignaciones operativas de SGA permanecen en el catálogo.

Dónde encontrarlo Equipo → Personas y acceso / Organización / Sucursales · menú de la cuenta

Paso a paso

1. En Personas y acceso, invite o administre miembros según su capacidad. El manual del IAM describe envío, aceptación, perfiles y alcance de sucursal.
2. Después de conceder acceso al operador, compruebe también las asignaciones de servicios en SGA si la distribución de cola las exige.
3. Utilice Organización y Sucursales para las operaciones compartidas permitidas; el nombre de una sucursal se comparte con otras aplicaciones.
4. En el menú de la cuenta, Perfil, Preferencias y Seguridad de la cuenta gestionan datos personales, idioma/tema/zona horaria, contraseña, sesiones y tokens de API.

Resultado esperado

Cada operador recibe solo las funciones concedidas en la organización y sucursal confirmadas.

10 Glosario

Turno

Identificador de la emisión de atención; no es la contraseña de la cuenta.

Puesto

Lugar operativo ocupado por un operador para las llamadas.

Servicio

Tipo de atención con su cola; puede tener varios accesos en el quiosco.

Emparejamiento

Vinculación del navegador del dispositivo a una sucursal mediante código temporal.

Etapas

Tramo de la atención; una visita puede contener etapas por transferencia.

11 Ayuda y siguientes pasos

Soporte ARHOCH: contact@arhoch.com · WhatsApp +55 51 99764-4349. Indique pantalla, acción, hora, organización/sucursal cuando sea necesario y el mensaje mostrado. No envíe contraseñas, tokens, enlaces de acceso limitado ni datos personales innecesarios de clientes.