

## Balcão Único

### Uma plataforma única para o atendimento multicanal integrado

As organizações que diariamente prestam um serviço de atendimento ao público necessitam de sistemas de informação que promovam uma gestão em rede e simplifiquem os processos administrativos.

A Plataforma Balcão Único da Quidgest é uma solução tecnológica centralizadora de informação que permite o acesso, em tempo real, a dados e processos em curso numa organização, facilitando o apoio a todas as operações de atendimento aos cidadãos e às empresas.

**Com a Plataforma de Balcão Único da Quidgest é possível:**

- Registrar as interações entre a organização e os cidadãos e/ou empresas;
  - Definir fluxos processuais consoante os pedidos feitos no atendimento;
  - Uma comunicação multicanal integrada: e-mail, sms, fax, telefone, portal;
  - A integração com central telefónica;
  - Gerir filas de espera;
  - Gerir reclamações/sugestões/elogios;
  - Incluir uma plataforma de gestão de conhecimento;
  - Desenvolver campanhas de comunicação, através dos contactos disponíveis na plataforma.
- Aceder, de forma única, a toda a informação disponível na organização, independentemente da sua origem;

## Funcionalidades do Sistema

### Gestão de Entidades

Através da gestão de entidades é possível efetuar uma pesquisa e verificação de entidades através de argumentos, de identificação prestada pelo utente (Cartão do Utente/NIF) ou através de leitura do cartão de cidadão (caso seja uma entidade singular). Existe ainda a possibilidade de subscrição de newsletters e/ou áreas de interesse, efetuadas também na ficha do Utente/Empresa.

### Gestão de Interações e Atividades

A plataforma permite o registo de todos os contactos e tipificar os mesmos de acordo com o canal de origem utilizado: carta, correspondência, e-mail, fax, presencial, telefone, SMS ou portais. O acompanhamento das interações pode ser feito recorrendo a consultas de histórico ou utilizando mecanismos de alerta. Os alertas são configuráveis podendo, por exemplo, ser endereçado ao e-mail do supervisor ou do colaborador responsável pela atividade.

### Registo de Pedido

O processo para registo de um pedido inicia-se após o registo de uma interação, por canal direto ou indireto. Deste modo é possível garantir que a solução será o ponto central para registo de todas as interações que ocorram entre o utente e a organização. Após o registo de uma interação ou atividade, a solução disponibiliza a possibilidade de converter essa atividade num pedido.

### Gestão de Pedidos e Processos

No âmbito das interações entre a organização e os utentes, o Balcão Único centraliza o acesso a pedidos e a processos com o objetivo de suportar o processo de atendimento ao utente/empresa, disponibilizando funções de pesquisa e um conjunto de informações de carácter específico sobre os processos da organização.

### Base de Conhecimentos

A gestão de conhecimento pode conter informação multimédia sobre serviços, legislação, taxas, etc., permitindo, num contexto

de atendimento, que o atendedor tenha capacidade de pesquisar de forma estruturada, prestando informação atualizada, como por exemplo: informação geral, requerimentos associados, procedimentos prévios, legislação a aplicar, taxas, documentos a anexar, etc..

### Gestão de Listas, Campanhas da Comunicação e Marca

Este módulo tem como principal objetivo suportar a criação de campanhas de comunicação entre a organização e determinados grupos de utentes. Para tal, o Balcão Único disponibiliza várias funcionalidades específicas: listas de marketing, campanhas, atividades e relatórios de campanha. Estas funcionalidades definem um segmento de utentes selecionados por determinados critérios (lista de marketing dinâmica), contém um segmento de utentes selecionados pelo utilizador (lista de marketing estática) e registam atividades de campanha.

### Emissão da Declaração de Presença de um Atendimento Presencial

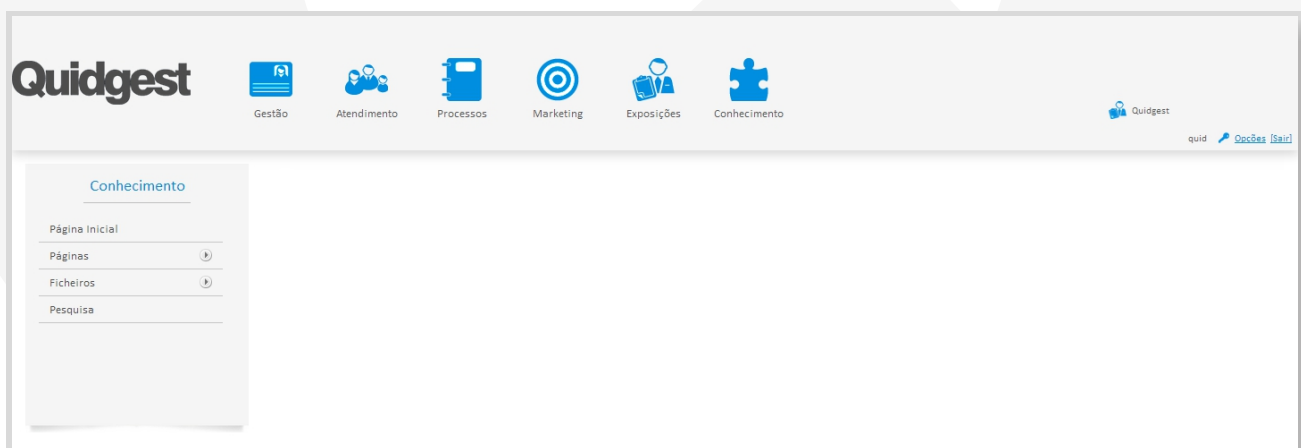
A declaração de presença pode ser emitida no final do ato de atendimento ou através da geração de um PDF disponibilizado ao utente no Portal (nome, hora e assunto tratado).

### Gestão de Estatística

Para a obtenção de relatórios, os utilizadores podem consultar os dados através de views pré-definidas, ou construir as suas próprias queries utilizando o assistente de pesquisa disponível. Através das configurações de permissões de acesso dos utilizadores, toda a informação acessível poderá ser filtrada: por atendedor, por atividade, por tipo de pedido, por mês, por "recibo" de atendimento, entre outros. Os dados do relatório poderão ser exportados para vários formatos.

### Fluxos de Trabalho

Estão definidos Fluxos de Trabalho (workflows) de forma a serem geradas atividades que sigam a tramitação dos processos da organização e dos seus intervenientes.



[Menu Inicial](#)

## Vantagens

### Redução de tempos de resposta

O sistema permite a redução de timings e custos através da otimização e automação de processos, garantindo desta forma um melhor fluxo de informação na organização, tanto internamente como para o exterior.

### Plataforma única de gestão

A solução Balcão Único oferece uma facilidade de interação com serviços, clientes, utentes e entidades gestoras permitindo às organizações uma gestão centralizada e uma perspetiva global e integrada de todas as atividades desenvolvidas.

### Flexibilidade na Gestão de Atendimento Centralizado

A plataforma garante uma rapidez e transparência em todo o processo de gestão de atendimento ao mesmo tempo que permite a gestão de fluxos da organização. Fica assim assegurada uma maior transparência e um maior controlo sobre os processos envolvidos.

### Maior eficiência

O sistema aumenta o desempenho e maximiza a produtividade dos recursos humanos envolvidos em cada um dos processos, desde a fase de atendimentos, passando pela fase de gestão de processos, até terminar na fase de gestão conhecimento. Permite ainda otimizar a tarefa de recolha de dados, automatizando a produção de dados estatísticos e oferecendo ferramentas de análise de procedimentos.

### Facilidade de utilização

A solução Balcão Único apresenta, por si só, um valor acrescentado ao nível da automatização de processos, da integração de dados, da produção de indicadores de gestão e da facilidade de uso do sistema.

### Gestão de perfis

A solução efetua uma gestão de utilizadores e perfis de acesso único, que possibilita a integração com plataformas de gestão de acessos existentes na entidade gestora.

### Tecnologia

Utiliza o software de Gestão de Bases de Dados Microsoft SQL Server, podendo no entanto ser orientada para uma solução Oracle. O sistema foi desenvolvido na plataforma Qweb da Quidgest e é composto por diversos módulos em ambiente web todos assentes sobre uma base de dados única.

### Apoio a decisões

A solução Balcão Único potencia o acesso a informação atualizada e atempada que apoia, eficazmente, as decisões na entidade gestora, de modo a permitir uma gestão abrangente em qualquer camada de negócio da organização.

The screenshot displays the Quidgest software interface. At the top, there is a navigation bar with the Quidgest logo and several icons representing different modules: Gestão, Atendimento, Processos, Marketing, Exposições, and Conhecimento. Below this, a sidebar on the left shows a menu for 'Marketing' with options like 'Áreas de Interesse', 'Newsletters', 'Contactos', 'Universos', 'Campanhas', 'Nova', 'Histórico', and 'Destinatários'. The main content area is titled 'Universos' and contains a table with two columns: 'Designação' and 'Destinatário'. The table lists various audience segments and their corresponding target groups.

Designação	Destinatário
Administração	Colaboradores
Crianças (Pediatría)	Utente
Distribuição Fármacos	Instituição
Feminino	Utente
Idosos	Utente
Maior 40	Colaboradores
Maior que 40	Colaboradores
Medicamentos	Empresa
Menor 35	Colaboradores

On the right side of the table, there is a vertical toolbar with buttons for 'Procurar', 'Consultar', 'Alterar', 'Inserir', 'Duplicar', 'Eliminar', and 'Cancelar'. At the bottom of the table, there are navigation icons for back, forward, and search.

Campanhas

Designação	Tipo de entidade	Activo?	Disponível no Portal?
Pré-Registo	Empresa	Sim	1
Alteração de dados pessoais/sociais	Empresa	Sim	1
Geral	Empresa	Sim	1
Agendamento	Empresa	Sim	1
Alteração Hospital Dia	Utente	Sim	1
Alteração de dados pessoais/sociais	Utente	Sim	1
Consulta Viajante	Utente	Sim	1
Alteração de Consultas	Utente	Sim	1
Pré-Registo	Utente	Sim	1
Declarações de Presença	Utente	Sim	1
Geral	Utente	Sim	1
Informação Clínica	Utente	Sim	1
Alteração de Exames/Análises	Utente	Sim	1
Gerat	Externo	Sim	1

Tipos de Pedido

Tipo de Exposição
Elogios
Reclamações
Sugestões

Tipos de Exposição

Agende uma demonstração personalizada do sistema Balcão Único através do e-mail [solutions@quidgest.com](mailto:solutions@quidgest.com)