



e-Flow 

*La solución más avanzada para
gestionar flujo de personas en todo
tipo de oficinas de atención al público.*

Quiénes **Somos**

03.

Queremos que conozca nuestros servicios y nuestra manera de trabajo para mostrarle una parte del mundo Sidesys.



*Una idea, **una empresa***

Sidesys IT Solutions es una empresa creada en el año 1999, que se dedica al diseño, desarrollo e implementación de soluciones innovadoras de IT orientadas a la satisfacción del cliente.

La clave de su posicionamiento es la motivación por entender los principales ejes de negocios de sus clientes, poniendo énfasis en la búsqueda constante de soluciones diferenciales mediante un enfoque integrador de negocio y tecnología.

Desde abril del año 2008 estamos certificados bajo la norma IRAM – ISO 9001:2015, en gestión de la calidad.

Sidesys cuenta con partners en todos los países de América Latina.

Dentro de los planes de expansión definidos, ha sido concretada la creación filiales en México y en República Dominicana.

Nuestra Visión

La meta a alcanzar:

Ser reconocidos como la **organización líder** en la generación de **valor y creación de resultados innovadores para nuestros clientes y personal**, a partir del desarrollo pleno de las capacidades, aptitudes y actitudes enfocadas en la gestión de la información.

Nuestros Valores

> Creemos y ejercemos la empatía y el diálogo.

> Estamos comprometidos por la evolución empresarial y profesional.

> Fomentamos una ambición sana de crecimiento.

> Tenemos pasión y fe en lo que hacemos.

> Establecemos relaciones basadas en el ganar/ganar.

> Aceptamos los desafíos, luchamos contra el "no puedo", "no quiero" y "no es para mi".

Nuestra Misión

Brindar **soluciones innovadoras de IT** orientadas a la satisfacción del cliente.

La razón de ser.

CASI
20
AÑOS
DE EXPERIENCIA

MÁS DE
2500
SOLUCIONES
A MEDIDA

19
PAÍSES CON
PRESENCIA REGIONAL

Cómo *Trabajamos*

05.

La búsqueda del perfeccionamiento mediante la calidad y el profesionalismo se ve plasmado en el resultado de nuestro trabajo. **Diagnosticamos los problemas que presenta su empresa y los resolvemos con tecnología.**

Certificaciones, **Membresías**



ISO 9001/2015

Desde abril del año 2008 estamos certificados bajo la norma **IRAM – ISO 9001:2015**, en gestión de la calidad.



Polo IT - CISCU

Somos miembros de la comisión directiva del **Polo IT** de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la **Cámara de la Industria del Software de Concepción del Uruguay**, entidades que buscan la excelencia tecnológica integrando empresas del sector.



La compañía participa de las **comisiones de calidad de software y comercio exterior**.



Microsoft Gold Certified Partner

Sidesys es **Microsoft Gold Certified Partner** para el desarrollo de tecnología Microsoft. La empresa cuenta con **profesionales certificados**.

Nuestros Productos y Servicios

Nuestros productos y servicios están destinados a solucionar diversas problemáticas y ayudar a la toma de decisiones por medio de herramientas como la **gestión de filas**, la generación de **citas pre-programadas**, realización de **encuestas**, **cartelería digital**, entre otras.



e-Flow® Gestión de filas

Sistema integral de gestión de Flujo de personas que **mejora los procesos de atención** mediante la generación flexible de modelos operativos. Registra los movimientos de las personas y distribuye las cargas entre los puestos de atención según el modelo definido en su organización.



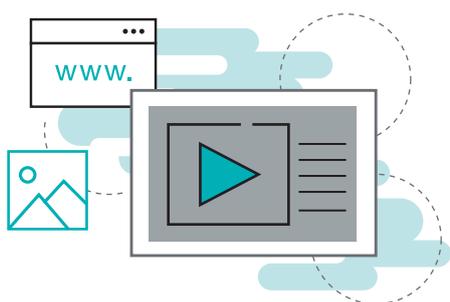
e-Flow® Citas

Sistema que permitirá la **obtención mediante su teléfono celular, vía internet u otros medios un turno o agenda para los lugares de atención al público que frecuente**. De esta forma, se podrá llegar al lugar deseado y ser atendido en la fecha y hora programados, sin insumir tiempo innecesario en esperas.



e-Flow® Encuestas

Es una solución integral destinada a obtener una **colección sistemática y estandarizada de datos de los diferentes grupos de interés de una organización**: clientes, empleados, proveedores, permitiendo la obtención de información mediante múltiples canales de manera homogénea.



e-Flow® **Cartelería Digital**

Como parte del producto e-Flow, nuestra solución de Digital Signage (Cartelería Digital) **permite la visualización de contenido multimedia** (Video, animaciones, imágenes, páginas web), generando un **importantísimo canal de comunicación**.



Mobile Virtual Queue®

Es una solución que permite **extender la funcionalidad** de los sistemas de Sidesys al usuario final a través de diferentes medios como aplicaciones móviles, redes sociales, web, y otros sistemas de terceros que requieran integrarse con nuestra plataforma.



e-Flow® **BI**

Base de datos dimensional que le permitirá obtener información desde cualquier producto de Business Intelligence (BI), con el objetivo de generar reportes totalmente personalizados o integra la información de nuestros productos con otros pertenecientes a su empresa (CRM, ERP, Otros canales de atención como el CALL

Los productos pueden ser integrados a e-Flow y son accesibles por medio de la nube



Solvee Cloud

SolveeCloud es un sistema de filas de bajo costo de operaciones y que se caracteriza por la rápida adaptación y ejecución por el usuario final.

Conozca **e-Flow**® **Gestión de filas.**

08.

*e-Flow es una solución integral destinada a la **gestión de flujo de personas** que **mejora la eficiencia del proceso de atención al público** mediante la implementación de múltiples y flexibles modelos de atención que surgen de un análisis originado en la propia herramienta.*



*e-Flow está enfocado a lograr una **mejora genuina del proceso de atención al público** a partir de la **registro y el análisis de la información surgida de dicho proceso.***



El sistema gestiona turnos mediante la utilización de algoritmos de atención, prioridades, reportes de estado en línea e históricos y admitiendo el manejo de múltiples entornos de operación mediante la configuración de plantillas. Estas virtudes posibilitan la identificación de factibles mejoras en el proceso de atención, permitiendo la redistribución de la carga de trabajo.

e-Flow integra todo el proceso de atención



Adicionalmente **e-Flow** admite la difusión de **pautas publicitarias** que son administradas mediante un gestor interno del producto. Esta característica genera un nuevo canal de comunicación muy potente y flexible.

e-Flow cuenta con una gran variedad de módulos adicionales que enriquecen al sistema haciéndolo adaptable a cualquier tipo de entorno.

Estos módulos complementarios, su eficiente composición tecnológica y nuestro enfoque orientado a la satisfacción del cliente, convierten a e-Flow en una solución de nivel corporativo.

Cómo funciona



1/4

Selección de Trámites

Desde la perspectiva del cliente, el proceso se inicia con la selección de los trámites que desea realizar. **e-Flow admite la selección de múltiples trámites en una misma operación.**

Esta tarea es muy simple y se lleva a cabo a través de una **terminal de autoservicio con pantalla táctil (touchscreen)**, cuya estética podrá ser totalmente adaptada a la imagen corporativa.

Ejemplos de Estéticas



2/4

Emisión del Ticket / Sala de Espera

El sistema e-Flow simplifica el entendimiento de los usuarios **emitiendo un único ticket por turno**, el cual podrá contener uno o más trámites:

Dentro de la información contemplada podemos mencionar el número de turno asignado, la fecha y hora de emisión, la cantidad de personas en espera, el tiempo promedio de espera, mensajes de orientación y pautas publicitarias.

La visualización de esta información es **totalmente configurable**.





3/4 Llamados y Pautas Publicitarias

Sin hacer fila, el cliente puede esperar cómodamente sentado y ser llamado por los televisores destinados a tal fin.

*Estos televisores, además de mostrar los números llamados, también pueden ser utilizados como **canales de comunicación** debido a que e-Flow contempla la emisión y gestión de pautas publicitarias.*

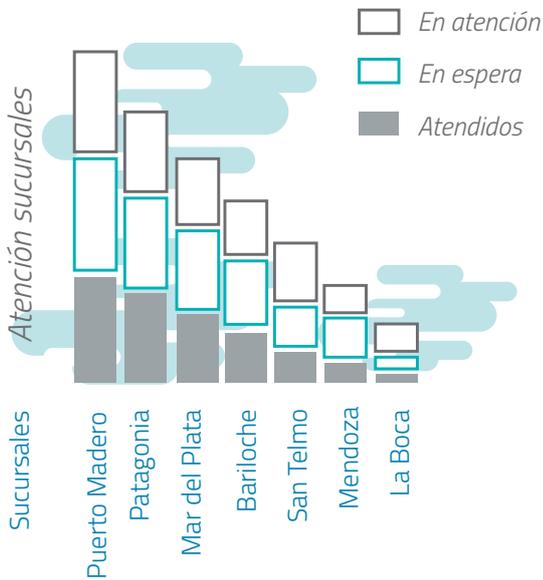


4/4 Atención y Supervisión

*Desde el punto de vista del operador, el sistema brinda una **interface web** (vía intranet) muy simple que le permitirá realizar **múltiples tareas**.*

*Los supervisores y administradores cuentan con todas **las herramientas necesarias** para realizar configuraciones, monitorear el estado actual e histórico de las sucursales y modificar los modelos de atención en caso de ser necesario, aun durante el periodo de actividad del sistema.*

Reportes *en línea*



Función

Integra información on-line de distintas sucursales mediante un acceso centralizado, permitiendo un **mayor control** sobre la utilización y desempeño de los recursos dispuestos para la atención al cliente.

- Sucursales
- Secciones
- Trámites
- Puestos de atención
- Usuarios

Puestos
en sucursal
Bariloche



Características

- Monitorear la **calidad de servicio**.
- Conocer el impacto de la **carga de trabajo**.
- Permite que los responsables puedan fácilmente y en línea experimentar cambios en el **modelo de atención y monitorear su impacto**.
- Conocer el rendimiento de las distintas unidades de negocios en términos de **atención**.

Reporte **histórico integrado**



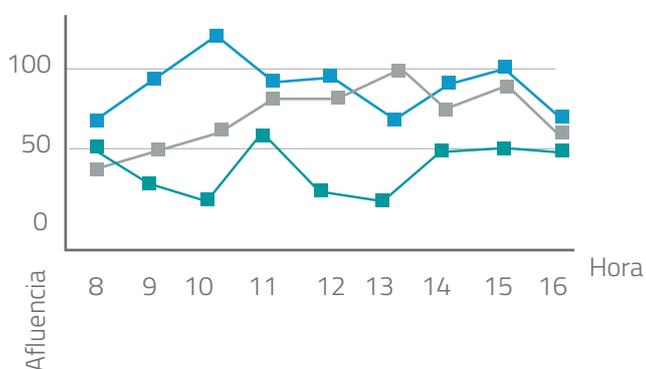
Función

Visualiza información histórica del proceso de atención, **facilitando la realización de estudios estadísticos**. La disponibilidad de información oportuna resulta imprescindible para el análisis de la real situación de su modelo de gestión e incrementa la eficiencia del proceso de toma de decisiones.

Los datos brindados contemplan detalles por sucursal, sección, trámite, puesto o usuario, dando un enfoque global o discriminado por días u horas.

De esta forma, en un único reporte usted podrá conocer, por ejemplo, fecha y hora máxima de atención de sus centros de atención al público.

Trámites por rango horario



Turnos Atendidos



Módulos Complementarios



**Atención automática
y por anticipado**



**Prioridad por
tiempo de espera**



**Niveles de servicios
y notificaciones**



**Identificación
de clientes**

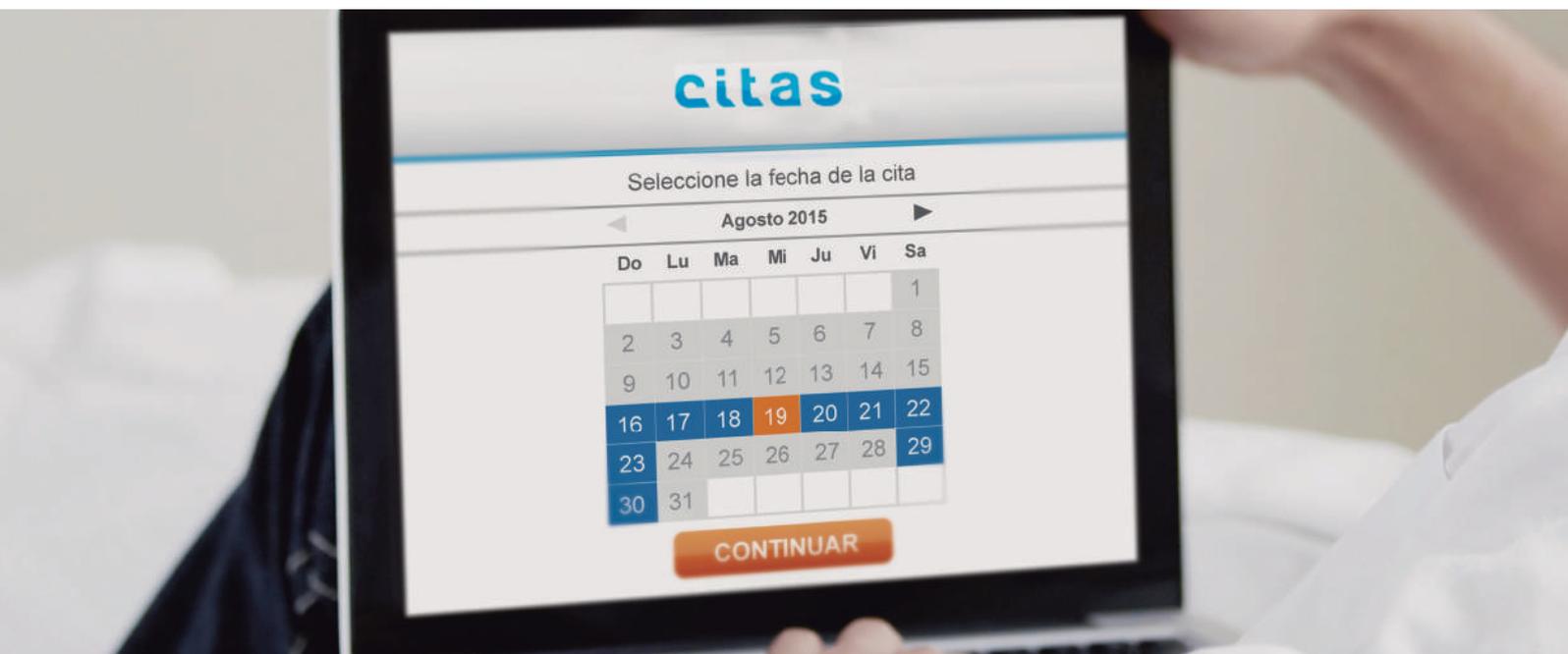


**Llamadas
por voz**



Geolocalización

Citas es un sistema que permite obtener, mediante teléfono celular, internet u otros medios, una cita o agenda para lugares de atención al público. De esta forma se reducen las esperas innecesarias al generarse un turno para la fecha y hora programada.



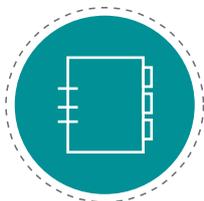
*Desde cualquier lugar y en cualquier momento **Citas** permite obtener una cita, consultarla o cancelarla.*

Mediante el sistema cada cliente obtendrá un servicio diferencial al tener prioridad sobre los demás turnos emitidos dentro de la misma sucursal. De esta manera se administra mejor el tiempo ya que se evitan las esperas innecesarias. Adicionalmente Citas brindará un servicio de recordatorio notificando con anticipación la agenda tomada.

Desde el punto de vista de la entidad emisora, Citas permite optimizar la distribución de acceso a sucursales y mejorar la previsibilidad de carga en la atención al público. El sistema permite administrar fechas, horas, tipo de operación y cantidad de turnos por hora factibles de emisión.

Reportes Gráficos

Estándar



Estado de agenda



Integrado de atención



Citas agendadas por los usuarios



Cantidad Comparativo por canal



Búsqueda de citas

Módulos Complementarios



Canales: Solicitud de citas
Via Sms, Web, Aplicación



Origen de Citas



Atributos de Cliente



Planificación de Citas



Selección de Funcionarios



Requisitos de Servicios



Envío de recordatorios de Citas Agendadas



Ubicación de Sucursal y Mapas



Mensajes Personalizados



Algunas de sus Características

- Optimiza la **distribución de acceso** a las sucursales.
- Brinda mayor previsibilidad de la carga de **atención al público**.
- Es fácilmente accesible vía internet y/o celular, por medio de interfaz gráfica o sms. Ofrece un servicio diferencial a los clientes. **Evita las esperas innecesarias**.
- Posee un servicio de **recordatorio o preaviso de cita**.
- Brinda **información estadística** de turnos pre-agendados y finalmente procesados.

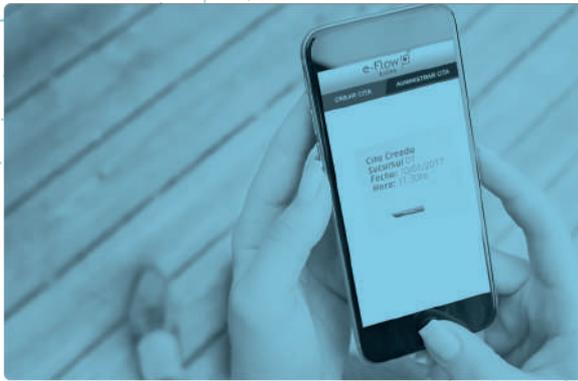
Cómo funciona

Citas permite obtener un turno a través de internet y/o celular (interfaz gráfica o sms), realizando una sencilla operación que dará como resultado un código de cita pre-agendada.



Generación de citas **vía web**

Mediante interfaz gráfica accesible vía internet, se podrá seleccionar la operación del menú deseada (crear, consultar, cancelar, etc.) y finalmente indicar el lugar, la fecha y la operación a realizarse. Una vez concluida la acción el sistema entregará el código de cita agendada.



Recordatorio o cancelar cita

Como parte de sus funciones e-Flow® Citas posee un esquema de notificaciones que confirma a su cliente (vía correo electrónico o SMS) la generación de una cita y la proximidad de la misma.



Confirmar o asistir a la cita

Al momento de asistir a la sucursal se deberá ingresar el código de cita asignado para obtener su turno de atención priorizado.

Solución integral de **gestión de encuestas** que brinda retroalimentación institucional por medio de una colección sistemática y estandarizada de datos de los diferentes grupos de interés de una organización: clientes, empleados, proveedores, comunidad en general.



Nuestro sistema de encuestas permite montar de **manera sencilla** un proceso de diseño, distribución, recolección y análisis de datos, orientado a múltiples sectores, con la intención de **generar un entendimiento real** y muy valioso sobre su percepción o valoración.

De esta forma, usted cuenta con una herramienta flexible, simple y muy poderosa para campañas tendientes a recolectar información muy valiosa para la posterior toma de decisiones.

Algunas de sus **Características**

- Admite la **obtención de información** mediante múltiples canales.
- Permite **contextualizar** asociando los resultados a los atributos del entorno que los ocasiona.
- La encuesta puede ser presentada mediante diferentes **esquemas de respuestas**.
- Se contempla **la emisión de tickets que pueden ser utilizados**, por ejemplo, para incentivar mediante la realización de sorteos.
- Integra información de todas sus oficinas.
- **Cambios en línea** del modelo o contenido.
- **Facilita** la toma de decisiones.
- Solución basada en **web, extensible y adaptable**.
- **Independencia** del hardware.

Genere encuestas para **múltiples canales**, logrando el más amplio espectro de posibilidades y accesibilidad.



Móviles



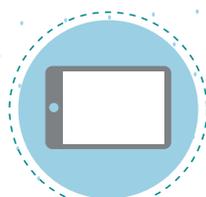
E-mails



Terminales



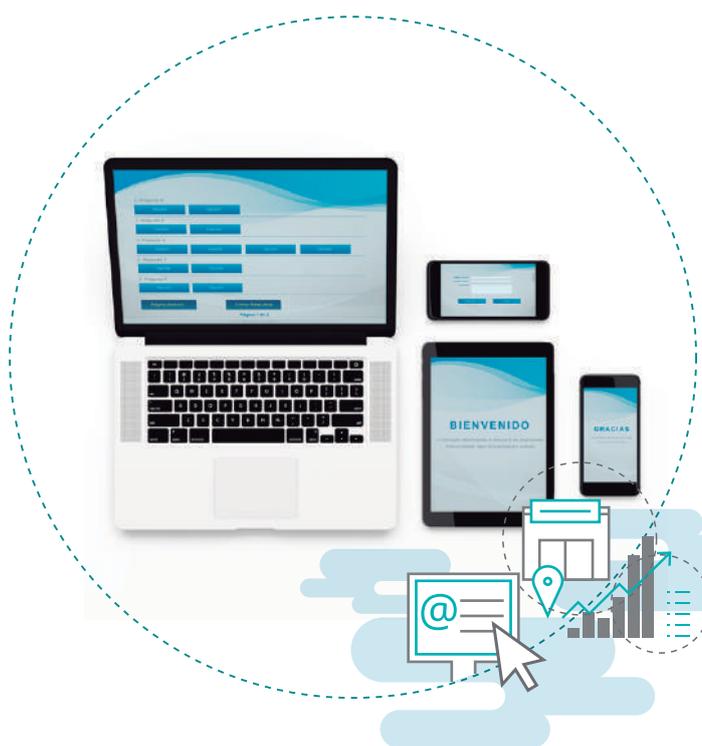
Call Center



Tablets por puesto



Datos



En sus sucursales, agencias, dependencias o cualquier punto de atención al público, realice encuestas con alcance global utilizando terminales táctiles de acceso compartido, o realice "calificaciones de servicio" implementando terminales táctiles de 7" en cada puesto de atención.

Analice finalmente la información en forma centralizada, accediendo de manera simple y eficaz.

Es una solución que permite **extender la funcionalidad** de los sistemas de Sidesys al usuario final a través de diferentes medios como aplicaciones móviles, redes sociales, web, y otros sistemas de terceros que requieran integrarse con nuestra plataforma.



Virtual Queue expone las funcionalidades de las soluciones de Sidesys y coordina los procesos para permitir, entre otros :

- **Identificación de clientes:**
La identificación de clientes permite explotar la información que la organización posee acerca de las personas y otorgar un servicio óptimo para el segmento en el que se encuentra comprendido.
- **Localizar centros de atención (geolocalización):**
Permite localizar centros de atención cercanos a partir de la información de localización actual del cliente, facilita indicaciones sobre mapas, rutas y tiempos de llegada
- **Consulta de servicios disponibles**
Ofrece información sobre servicios disponibles en cada centro de atención, incluyendo información de tiempos de espera y afluencia.
- **Emisión de ticket:**
Permite unirse a una fila de un centro de atención para recibir un servicio determinado.
- **Seguimiento de ticket:**
Facilita al usuario indicadores sobre el avance de su posición en la fila de manera que pueda acercarse al centro de atención para recibir el servicio en el momento adecuado.
- **Gestión de citas:**
El cliente puede tomar una cita a su conveniencia coordinando la fecha y horario deseado según la disponibilidad servicio.
- **Calificación de servicio**
El usuario puede calificar el servicio recibido, permite obtener una retroalimentación de la percepción del usuario..
- **Notificación al cliente:**
Genera un canal de comunicación directo con el cliente a partir del que se pueden explotar capacidades de marketing dirigido.

Características



Mejora la experiencia de usuario a través de la integración de todos los servicios de la plataforma en una única aplicación.



Evita colas innecesarias en centros de servicio, logrando que el usuario llegue a tiempo para ser atendido.



Permite obtener retroalimentación del usuario sobre la prestación del servicio.



Genera un canal de comunicaciones directo con el cliente.

Integración de soluciones

Virtual Queue se integra con la plataforma de productos de Sidesys potenciando las capacidades del Gestor de Filas e-Flow®, del administrador de agendas del Appointment® y de calificación de servicios Survey Management®, permitiendo lograr un resultado óptimo que potencia la experiencia de usuario. La solución está compuesta por dos aplicativos:

Virtual Queue

Coordina la interacción entre las soluciones, proporciona y publica los servicios a los aplicativos que el usuario final utiliza.

Virtual Queue Mobile

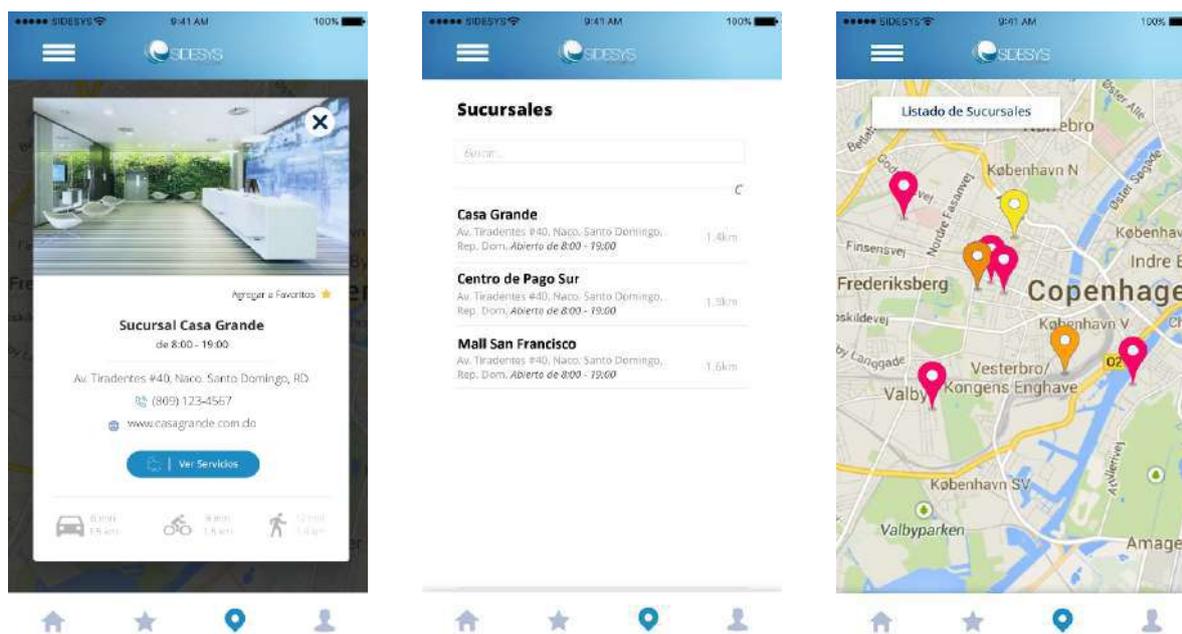
Aplicación mobile que proporciona funcionalidades al usuario final para utilizar los servicios de Virtual Queue.

Existen otros canales por los que Virtual Queue puede ser accedido, estos canales hacen uso de la API (Application Programming Interface) proporcionada por lo que es posible integrarla a otras aplicaciones o desarrollar aplicaciones con propósitos específicos.

Actualmente se desarrollan integraciones mediante redes sociales a través de BOTs empleando lenguaje natural para interactuar con el usuario final.

Geolocalización

La geolocalización permite localizar un centro de atención a partir de la información de la posición actual del cliente. Es posible obtener información sobre distancias y tiempos aproximados de llegada según diferentes medios de transporte.



Consulta de servicios disponibles



El usuario puede consultar los servicios disponibles en cada centro de atención y conocer el estado actual para determinar el momento más conveniente para generar el ticket que le permita tomar el servicio. Junto con la información de estado actual se le proporciona al usuario una visualización de información estadística de afluencia esperada, basada en información histórica.

Emisión y seguimiento de ticket



El cliente toma el ticket y realiza el seguimiento de su posición en la fila de atención a partir de la información que el aplicativo le brinda. Virtual Queue mantiene informado al cliente para que se encuentre presente al momento de ser convocado para su atención. Se evitan pérdidas de tiempo innecesarias y se descongestionan los centros de atención.

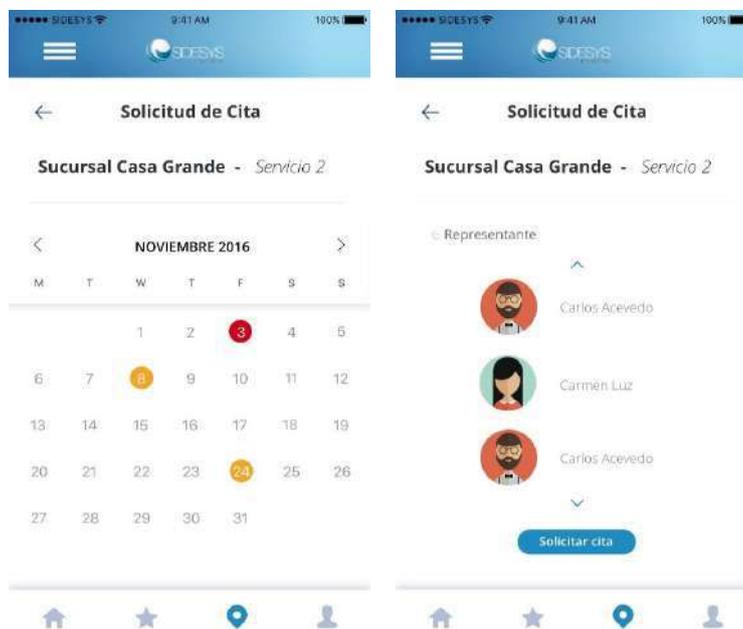


El seguimiento del turno también puede realizarse a partir de la obtención de un ticket en el centro de atención. Esto resulta particularmente útil cuando el centro de atención se encuentra atestado y se desea aprovechar el tiempo en otra actividad hasta el momento de ser convocado. Basta con realizar la lectura del código QR del ticket o ingresar manualmente los datos del comprobante.

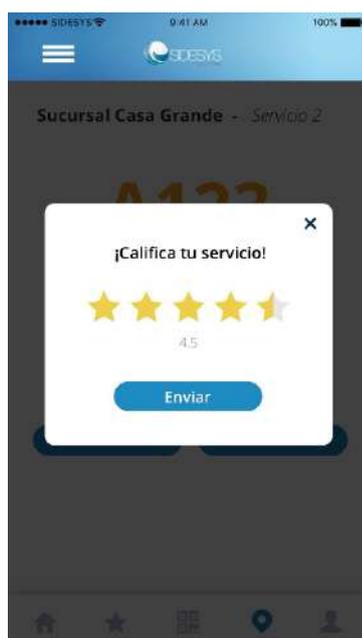
Gestión de citas

El cliente puede solicitar una cita para el momento en el que le resulte más adecuado concurrir. La cita permite establecer el día y hora de atención y es posible establecer un funcionario de referencia.

Mobile Virtual Queue permite gestionar el proceso de llegada a la sucursal facilitando el check-in (anuncio) una vez arribado para incorporarse a la fila del centro de atención. (Este proceso puede realizarse también mediante terminal de autoservicio).



Calificación de servicio



El cliente puede calificar el servicio obtenido, de esta manera se puede obtener información valiosa para mejorar el proceso de atención, facilitando el check-in (anuncio) una vez arribado para incorporarse a la fila de del centro de atención. (Este proceso puede realizarse también mediante terminal de autoservicio)

Nuestros Clientes

Argentina



Nuestros Clientes

Argentina



HOSPITAL
UNIVERSIDAD AUSTRAL



CLÍNICA
ADVENTISTA
BELGRANO



de los Arcos
SANATORIO



IMCOFUE



CLINICA Y MATERNIDAD
SUIZO ARGENTINA



CLINICA
ZABALA



CLINICA
OLIVOS



SAN MIGUEL
MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD
DE SAN MIGUEL



NUEVO BANCO
DEL CHACO S.A.



DIRECCIÓN GENERAL
ACCIÓN SOCIAL
SERVICIO PENITENCIARIO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
MINISTERIO DE JUSTICIA



bancor
BANCO
DE CÓRDOBA



SANATORIO O'HIGGINS



MUNICIPALIDAD
DE SAN ISIDRO

SAN ISIDRO
MUNICIPIO



FARMACIA
UOM



COMPLEJO
MÉDICO
CHURRUCA



SEC
Sindicato
de Empleados
de Comercio



apres
COBERTURA MÉDICA



OBRA SOCIAL DE
CONDUCTORES
CAMIONEROS -
CHUBUT

OBRA SOCIAL DE
CONDUCTORES
CAMIONEROS -
CHUBUT



CAJA RETIROS,
JUBILACIONES
Y PENSIONES
POLICÍA FEDERAL

CAJA RETIROS,
JUBILACIONES
Y PENSIONES
POLICÍA FEDERAL



GRUPO ASEGURADOR
La segunda
LO PRIMERO SOS VOS

LO PRIMERO SOS VOS



On
CELULAR



Instituto
de Seguros de Vida



FARESTAIE
INSTITUTO DE ANALISIS



SALAS
INMOBILIARIA



TelViso



CLINICA
AIRES DE PACHECO



CENTRO MEDICO
NOGOYA



FARMACIA PACHECO
la farmacia de todos



FARMACIA
FABRIS



MUTUAL LIBERTAD



OSPJN
Obra Social del Poder
Judicial de la Nación



Sanatorio
Trelew



Grupo Médico
Maschwitz

Nuestros Clientes

México



Nuestros Clientes

República Dominicana



Nuestros Clientes

Latinoamérica



C.A.I.S. - DR. MARCIAL FALLAS DÍAZ



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

COOPELESCA



JUNTA ADMINISTRADORA DEL FONDO DE AHORRO Y PRESTAMO DE LA UCR



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Banco de Sangre



Presencia regional con oficinas



Argentina
(+54 11) 5239 9944
Bernardo de Irigoyen 722
Piso 5 | C1072AAP
Buenos Aires



Colombia
(+57 1) 381 9383
Calle 81# 11-55
Edificio Ochenta 81 Piso 9
Bogotá D.C.



México
(+52 55) 7100 0566
Vito Alesio Robles 68
Piso 2 Norte B | Col. Florida
Del. Álvaro Obregón
Ciudad de México



Costa Rica
(+506) 4001 5779
Sector Oeste
Montes de Oca | Ed. Sigma
Torre A Piso 2
San Pedro | San José



Guatemala
(+502) 2384 2471
3ra Avenida 13-78
Torre Citibank | Piso 8
Zona 10



Ecuador
(+593 2) 600 0170
Av. Eloy Alfaro N35-09
Edificio Millenium Plaza Piso 2
Quito



Rep. Dominicana
(+1 829) 956 8668
Dr. Jacinto Ignacio Mañón
Torre Sonora | Piso 6
Sto. Domingo



Honduras
(+504) 2243 6034
Col. San Carlos | Calle principal
Edificio San Carlos | Piso 6
Tegucigalpa



Paraguay
(+595) 981 290537
33 Orientales 453
Asunción

Próximamente:  Perú

Presencia regional con partners



Perú



Chile



El Salvador



Nicaragua



Venezuela



Panamá



Bolivia



Uruguay



EE.UU.



Brasil



Puerto Rico



Jamaica

Certificación



Partners



Acuerdos



Alianza

