



# FICHA TÉCNICA





# Contenidos

1	DETALLES DEL PRODUCTO .....	3
2	DESCRIPCIÓN.....	3
3	BENEFICIOS DEL PRODUCTO .....	4
4	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	4
5	SERVICIOS ASOCIADOS.....	6
6	MODELO DE NEGOCIO .....	7
7	REFERENCIAS DE USO .....	8
8	CONTACTOS .....	8

## 1 DETALLES DEL PRODUCTO

NOMBRE: TICKET

LÍNEA DE PRODUCTO / SERVICIO: Gobierno Electrónico

CLASIFICACIÓN: Plataforma Online

DISPONIBLE EN: <https://ticket.xutil.net>

## 2 DESCRIPCIÓN:

La plataforma de reservaciones Ticket es una solución informática desarrollada entre la Empresa de Tecnologías para la Defensa (XETID) y la Universidad Central Marta Abreu de las Villas (UCLV) que le permite a todas las entidades y sectores que ofrecen servicios, la posibilidad de brindarlos de una manera fácil y rápida, creando su propia agenda de reservaciones de sus servicios e interactuando en tiempo real con sus clientes.

Es un sistema de reservas online con una diversidad de funcionalidades que pueden mejorar significativamente la gestión del negocio.

Ticket es un sistema multi entidad, multi sector y multi servicio que resulta funcional para barberías y salones de belleza, centros recreativos y culturales, servicios de transportación, talleres y servicios del hogar, bares y restaurantes.



Cuenta con un sistema de administración web que permite gestionar establecimientos, la integración con métodos de pago electrónico, los servicios y sus agendas, los recursos relacionados a servicios, los calendarios, las reservas realizadas y canceladas entre otros.



### 3 BENEFICIOS DEL PRODUCTO

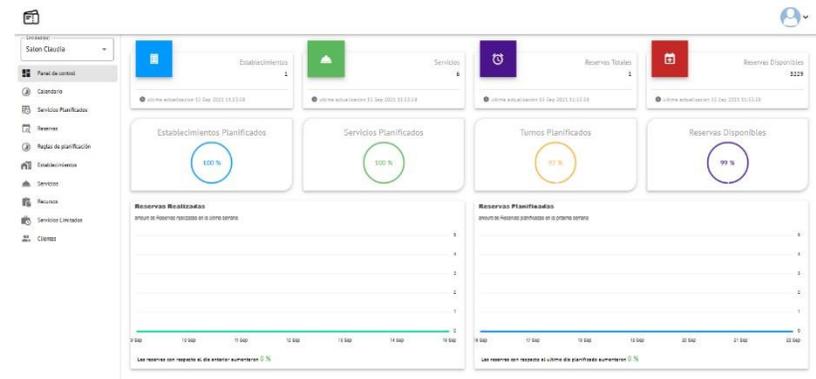
- Permite gestionar mejor el tiempo del administrador y el de los clientes: al publicar la agenda de servicios online los clientes pueden escoger los días y horarios desde la comodidad del hogar.
- Los clientes notan que son importantes: ofrece una atención diferenciada al seleccionar los clientes más habituales y ofrecerles ofertas especiales, descuentos, fechas y horarios exclusivos, teniendo en cuenta sus preferencias
- Gana popularidad con poco esfuerzo e inversión: el catálogo de servicio describe, detalladamente, cada servicio, sus novedades, los precios y descuentos, muestra fotos de los mejores trabajos y las valoraciones y calificaciones de los mejores clientes. Al ser un catálogo online nuevos clientes descubren el negocio desde diferentes lugares del país de forma rápida.
- No dejas ir al cliente, haces espacio para él: La sala de espera virtual permite conocer los picos de demanda, optimizar la planificación, crear nuevas capacidades productivas con seguridad de mercado y respetar el tiempo del cliente. Muestra los clientes que no pudieron obtener su ticket y aún desean ser atendidos.

### 4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

La plataforma cuenta con las siguientes herramientas:

- **Portal web:** puede ver informaciones, publicidad, descargas y vínculos de interés.

- **Buscador web:** Potente buscador que permite encontrar el tipo de servicio que se necesita y ver sus características. Puede consultar la disponibilidad en tiempo real, precios, imágenes publicitarias, calificación y valoraciones de otros clientes.
- **Administración web:** Gestiona contenidos del catálogo de establecimientos y servicios, configura reglas de planificación de servicios, gestiona las reservas de clientes y tableros de control.
- **Aplicación móvil de reservas:** Acceso al catálogo de servicios en el que puede consultar la disponibilidad en tiempo real, precios, imágenes publicitarias, calificación y valoraciones de otros clientes.
- **Aplicación móvil de administración:** Consulta de calendario de reservas, gestión de reservaciones de clientes, acceso a reportes y tableros de control.



Para acceder a la plataforma lo puede hacer desde su sitio web o desde las aplicaciones para dispositivos móviles.

Una vez dentro, el sistema muestra la ventana de identificación requerida solicitando los datos de autenticación. Los usuarios que no poseen una cuenta deben crearse una, llenando todos los datos que se solicitan para crearse su perfil en la plataforma y hacer clic en el botón Registrarme.

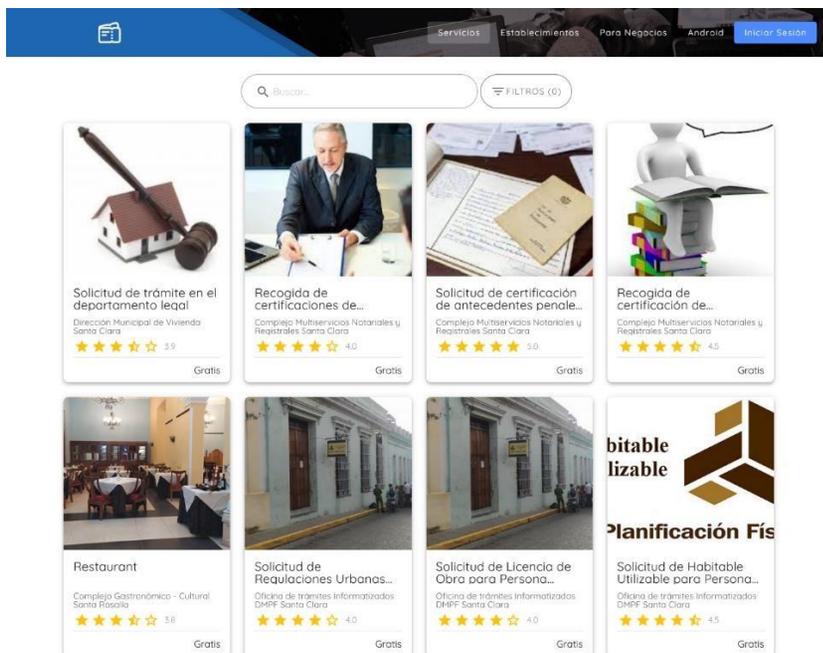
Es recomendable leer los Términos y Condiciones antes de crearse el perfil, para estar al tanto de los mismos. Cuando se inicia la sesión se visualizan todos los servicios recomendados, los establecimientos más populares y distintos filtros por categorías ya predefinidos, que ayudan

en la realización de la búsqueda. Una vez en esta vista, se tiene acceso a varias opciones entre las que están la posibilidad de: reservar, ponerse en cola, descargar la aplicación de ticket, entre otras.

Desde la aplicación móvil de reservas se puede, de igual forma, iniciar sesión, si ya tiene su perfil creado o de no ser así puede registrarse ofreciendo los datos que se le solicitan y hacer clic en el botón Registrarme.

Una vez creado el perfil procede a iniciar sesión, teniendo acceso a las mismas opciones que aparecen en el sitio web, las que describimos anteriormente. En este caso, como la plataforma se usa desde el móvil, tiene la opción de una vez se haya comprobado la reservación, darle recordar a la misma y se guarda en el calendario del teléfono.

Para usar la aplicación móvil de administración, el dueño o administrador del negocio debe haber registrado una agenda de servicios en la plataforma, para luego abrir la aplicación en su móvil e iniciar sesión si ya tiene su perfil creado y de no ser así registrarse con los datos que se le piden. En la vista principal, cuando se inicia sesión, se visualizan los tableros de control de la cantidad de turnos planificados, los servicios, los turnos confirmados, además, el comportamiento de las reservas a los servicios planificados en la última semana. También, cuenta con un menú que oferta distintas opciones, por ejemplo, visualizar los clientes con reservaciones, las reservaciones que fueron canceladas, las asistidas y las que no asistieron. En todas se brinda la opción escanear para que el dependiente escanee la reservación. Mediante ella se pueden ver detalles de los



servicios y establecimientos y de igual forma realizar reservaciones.

## 5 SERVICIOS ASOCIADOS

### Servicio de Capacitación

La capacitación tiene como objetivo preparar y entrenar al personal para el registro de los usuarios y el empleo de la Plataforma, la misma incluye los temas: Introducción a la Plataforma, Solicitud de inscripción en la Plataforma, Gestión y administración del establecimiento y los servicios y Caso de estudio.

### Acompañamiento y asistencia técnica:

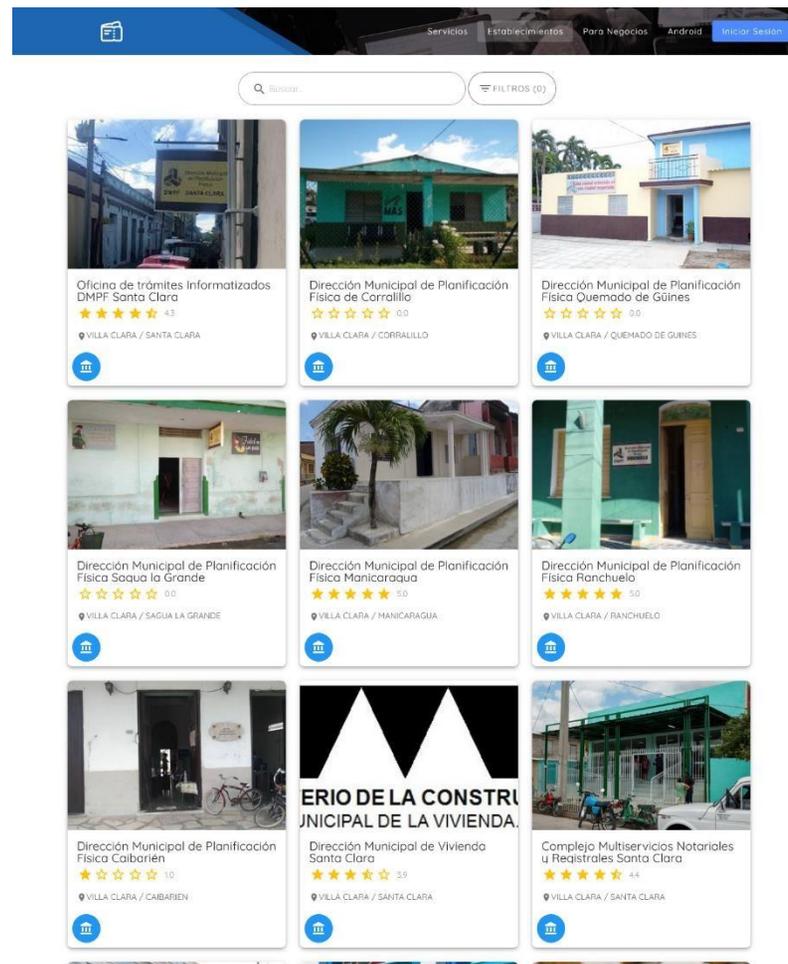
Tiene como objetivo asistir al cliente en la solución de las dificultades que puedan surgir durante la explotación de la Plataforma. El servicio comprende:

- **Gestión de incidencias:** Análisis y clasificación de las incidencias reportadas y seguimiento hasta la solución.
- **Búsqueda de soluciones:** Investigación y análisis de la solución a las incidencias, vulnerabilidades y/o problemas tecnológicos nuevos o desconocidos.
- **Acompañamiento:** Se prevé la visita a la entidad a solicitud del cliente en horario laborable para identificar y resolver las no conformidades no resueltas vía telefónica o correo electrónico.

### Servicio de configuración del negocio en el sistema:

Cuando el cliente realiza la solicitud se realiza por XETID un

Dictamen para identificar las reglas del negocio, realizándose una modelación de la configuración del sistema, presentándose a la aprobación del cliente, de estar de acuerdo se implementa en la Plataforma, quedando registrada un acta de aceptación del servicio prestado.



**Servicio de administración del negocio en el sistema:**

Cuando el cliente realiza la solicitud a XETID se firma un acta de inicio del servicio y se establece una comunicación entre las partes, para la operación del sistema donde XETID se responsabiliza por brindarle toda la información que genera al cliente.

**Servicio de reservación Telefónica:**

Cuando el cliente realiza la solicitud a XETID se firma un acta de inicio del servicio y desde los números que disponga el prestador se recibirán reservaciones para los servicios del cliente, siempre que existan disponibilidades. Este servicio se brindará de lunes a viernes en el horario de 8:30 AM a 4:30 PM.

**6 MODELO DE NEGOCIO**

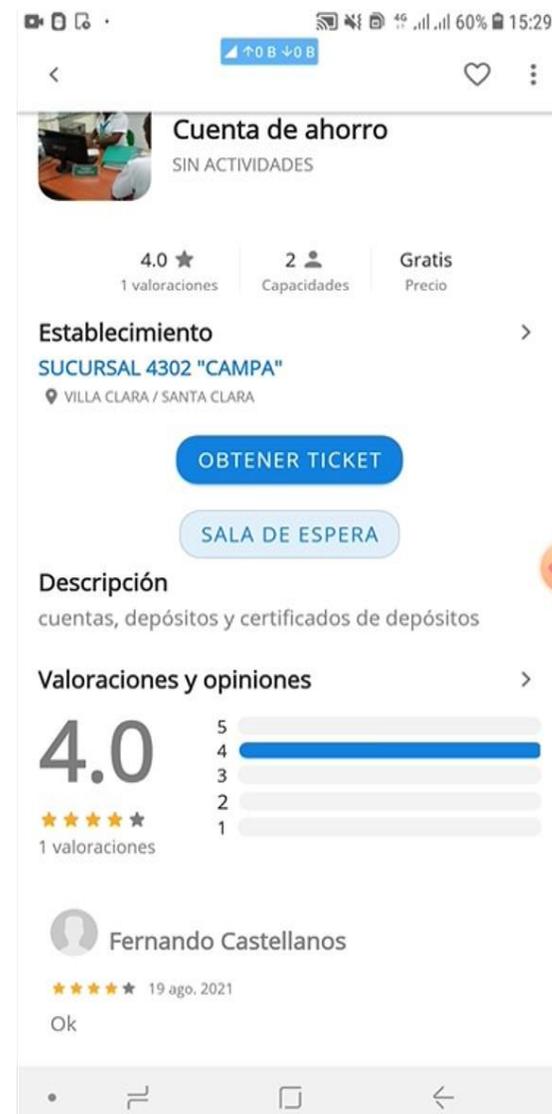
Los Planes, en ofertas, incluyen 5 días gratis para nuevos negocios, a partir de la fecha de inicio.

Las tarifas por cantidad de agendas de servicios son de \$150 mensual, incrementando \$50 por agenda.

El Plan Básico incluye hasta 3 agendas y hasta 3 imágenes publicitarias por servicio y un descuento de 10% por pagos anuales.

El Plan profesional incluye de 4 a 15 agendas y hasta 6 imágenes publicitarias por servicio, con descuento del 10% de la tarifa mensual y del 15% por pagos anuales.

El Plan Empresarial incluye más de 15 agendas y hasta 6 imágenes publicitarias por servicio, con descuentos del 15% de la tarifa mensual y el 20% por pagos anuales.



## 7 REFERENCIAS DE USO

### Servicios Públicos:

- Dirección Municipal de Vivienda Santa Clara
- Complejo Multiservicios Notariales y Registrales Santa Clara
- Oficina de trámites Informatizados DMPF Santa Clara
- Dirección Municipal de Planificación Física Caibarién
- Dirección Municipal de Planificación Física Ranchuelo
- Dirección Municipal de Planificación Física Manicaragua
- Dirección Municipal de Planificación Física Sagua La Grande
- Dirección Municipal de Planificación Física Quemado de Güines

### Transporte

- **Corporación CIMEX S.A**

### Bares y Restaurantes:

- Complejo Gastronómico Cultural Santa Rosalía
- Restaurante Buffet El Juvenil. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Restaurante Internacional. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Restaurante Italiano. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Parrillada. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Discoteca Disco Joven Matiné. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Discoteca Disco Joven La Década. Complejo Recreativo Somos Jóvenes
- Piscina Somos Jóvenes
- Restaurante Planta Alta. Complejo Vista Hermosa

- Restaurante Los Espejos. Complejo Vista Hermosa
- Restaurante Planta Baja. Casa del Gobernador
- Restaurante Reservado. Casa del Gobernador
- Restaurante Planta Alta. Casa del Gobernador
- Restaurant La Bodeguita del Medio
- Piscina Complejo Recreativo Los Pinos
- Restaurante Internacional Sol Naciente. Complejo Recreativo Los Pinos
- Cake. Complejo Recreativo Los Pinos

### Ofertas Recreativas y Culturales:

- Espectáculo Luz. Sala Polivalente Almacenes San José

### Servicios de Belleza:

Masaje con Aceite Esenciales. Perfumería Habana 1791.

## 8 CONTACTOS

Teléfono: +53 42299391

Teléfono: +53 59957275

Dirección: XETID Carretera a Camajuani Km. 5 y 1/2. Santa Clara. Villa Clara. Cuba.