

QM System

Create More Business



QM System

Soluciones para atención a clientes

Los clientes en la actualidad buscan el tener la tecnología integrada en la mayoría de los aspectos de su vida cotidiana.

Creando más y mejores negocios.

Tenemos la solución que responde a las exigencias de tus clientes, para los sectores bancario, mercados minoristas, instituciones de ahorro y crédito, almacenes que urgen cada vez mas de tecnologías On-line y móviles, para dar respuesta a las necesidades de sus clientes. QM System ofrece una Solución de primer nivel, versátil y eficiente para la administración de Filas para estos sectores productivos, dotándolos de una herramienta de toma de decisiones, tanto para los mandos medios como los niveles gerenciales.

QM System facilita y optimiza la administración del flujo de clientes en las áreas de espera, en las cajas y en plataformas de atención al clientes.

La demanda de servicios financieros y atención a clientes en general, cada vez crece más, lo que demanda de parte de sus instituciones de mejores servicios, pero sin descuidar el seguimiento a la atención al cliente, proveemos una de las herramientas mas poderosa que se encargue de este desafío eso es QM System, con nuestro servicio ahora lo podrás convertir en una Experiencia con el Cliente al más alto nivel, es tiempo de olvidarse de estos sistemas obsoletos que solo sirven para impresión de tickets o aquellos software rígidos que no permiten integrar tus procesos con las mejores prácticas, si no practicas obsoletas o hacerlo te significa muy altos costos, QM System es el software más versátil del mercado el cual se integra fácilmente con otros software como Bancarios, CRM, ERP, sin complejos tiempos de programación. El cliente supera las aburridas y tediosas esperas convirtiéndolo en una atención más personalizada, con QM System puedes llegar al nivel de personalización del cliente, puede crear su perfil de consumo y cuando se le emite su ticket casi que sabes cual será el servicio que solicita y sobre todo

en general tu sucursal, reducirás sustancialmente el tiempo que el cliente tiene que esperar.



Mejoras sustanciales en los tiempos de atención

QM System la herramienta que te permite mejorar los tiempos de atención a clientes en Agencias, sucursales, centros de atención, con procedimientos de Self-services (Auto servicio) para la toma de su turno en una plataforma amigable, sencilla y de fácil comprensión, pero sobre todo nuestro Software te facilita parametrizar los servicios de tal forma que sean a tu medida.

Mejora la experiencia del cliente

La competencia de servicios financieros, comerciales en la actualidad es fuerte por lo que las instituciones urgen contar con herramientas que potencien el servicio, una de las actividades que más recienten los clientes es realizar esperas por largas horas o que las malas parametrizaciones de software actuales no evidencie de manera adecuada lo que realmente están experimentando tus clientes, o lo que en actualidad se les conoce como Blind Software(aplicaciones ciegas) que no dan indicadores de atención en tiempo real o carecen de notificadores que indiquen la no atención, lo que a la postre se convierte en un cliente insatisfecho y este cliente lo más común es que se pierda.

Con nuestra herramienta tu cliente siempre gana

Con nuestra herramienta QM System para la gestión de filas tus clientes obtienen un servicio de primer nivel y sus exigencias simplemente son satisfechas, pero sobre todo potencias al cliente de tal forma que él es parte del servicio que le prestas mejorando el flujo ya que el cliente por medio de una plataforma de auto servicio imprime su ticket para ser atendido, creando una fila virtual mientras espera en una cómoda sala de espera, pero los servicios de nuestra Herramienta alcanzan el nivel mas alto de atención al identificar por medio de una integración con tus sistemas centrales (core bancario, ERP, etc) pudiéndole dar una atención personalizada de acuerdo al sistema como puede ser un cliente Platinum, VIP, todo esto por medio de su tarjeta bancaria, a su categorización en tus sistemas corporativos.



Tu mejor inversión costo/beneficio

Con nuestra herramienta tus clientes siempre tienen un valor agregado al obtener una atención en tiempo y calidad, nuestros flujos son versátiles y pueden parametrizarse de acuerdo a tus necesidades, convirtiéndose en una herramienta de gran potencial basada en las mejores prácticas en lo que a manejo y gestión de filas se refiere, lo más importante al contar con procesos de optimización de servicios cuentas con información en tiempo real de lo que esta sucedió en el día a día de tu Agencia, sucursal o centro de atención, lo que redunda dramáticamente en la reducción de costos, los clientes se auto atienden, la información generada por el sistema evita que haya personal elaborando reportes propios de los servicios prestados, genera indicadores tanto de satisfacción como de atención, lo que facilita la toma de decisiones de los gerentes de cada Agencia, sucursal o centro de atención.



Flujo de atención a clientes totalmente parametrizable

Partiendo del auto servicio para que tus clientes obtengan su turno de atención, nuestro flujo es totalmente parametrizable al giro de tu negocio sea este un banco, agencia o simplemente un centro de atención a clientes, la integración con sus plataformas bancaria, financieras o CRM y sobre todo porque te ofrecemos una Herramienta multiplataforma y un costo de licenciamiento el mejor del mercado.

1. Solicitud de turnos:

El turno se puede solicitar por dos vías, por INTERNET por medio de la integración de nuestra herramienta con el portal electrónico del cliente, utilizando nuestra aplicación móvil por medio de una llamada telefónica al callcenter del cliente .

2. Directamente en los quioscos:

Los clientes obtienen su turno directamente en las Agencias, en los Kioscos de autoservicio los cuales debería de estar equipados con lectores de tarjetas o códigos de barras, nuestra herramienta es sumamente versátil y su potencial esta en el software por lo que el cliente esta en la libertad de elegir el tipo de quiosco que desea utilizar ya sea los proveídos por nuestra firma, reutilizar o en su defecto utilizar equipos tradicionales como una PC, impresor.

3. Sala de espera:

Nuestra herramienta cuenta con el modulo más versátil del mercado en lo que ha pantallas interactivas se refiere, Los clientes mientras esperan su turno cuenta con una pantalla interactiva que se actualizan constantemente su posición en la fila, lo que los hace sentirse menos estresados. La pantallas interactiva y los mensajes de voz ayudan a los clientes a aumentar la velocidad del tiempo de espera percibido, además de contar con la opción de poder ver películas, TV o video musicales mientras espera, también puedes integrarlo con información relevante de las promociones que se le ofrecen entre otras muchas bondades.



4. El cliente tiene el poder en sus manos:

La pantalla interactiva integradas con nuestra herramienta, facilita que el cliente pueda decidir que hacer, ya que el ticket además de indicársele su turno se le previene del tiempo promedio que puede tomar ser atendido.

5. Mejora a los tiempos y costo de atención al cliente:

A menor cantidad de clientes en las Agencias o sucursales menos costos de personal, consumo de energía eléctrica y atención, nuestra herramienta garantiza que los clientes que visitan su agencia o sucursal será mayor pero al reducir los tiempos de atención siempre habrá menos gente en las salas de espera, el cliente es llamado por el sistema de pantallas interactivas por los altavoces conectadas a este indicándosele en que lugar será atendido, al mejorar los tiempos de atención el cliente que es atendido se retira, el siguiente en la fila es llamado para ser atendido y el siguiente automáticamente toma su posición, para cada servicio que se presta, mejorando la atención al cliente.

6. Indicadores de eficiencia, atención y gestión:

Nuestra herramienta vuelve más eficiente las agencias, sucursales o centros de atención, ya no requiere personal realizando reportes o recopilando información, nuestra herramienta en tiempo real te ofrece los suficientes indicadores o reportes que necesitas para obtener las métricas solicitadas por la Gerencia de Atención al cliente o en su defecto la Gerencia General, además de contar con un área de indicadores en tiempo real.

La multimedia como una herramienta poderosa para retener a tus clientes y aumentar tus ventas.

Una lucha permanente de las empresas en la actualidad es atraer nuevos clientes y retener a los actuales, con QM System potencias tus equipos de multimedia como las pantallas de Tv, nuestra herramienta te permite obtener el mejor provecho de tu inversión de tal forma que mientras tu cliente espera tu puedes alternar entre tus productos con programas de televisión, contenidos multimedia, mientras son llamados para ser atendidos, con nuestra plataforma Multimedia Management Software. Nuestra Solución Digital le ofrece la oportunidad de interactuar con sus clientes mientras permanecen sentados en la sala de espera.

Con nuestra herramienta **MULTIMEDIA MANAGEMENT SOFTWARE**, llegará a tus clientes a través de contenidos a tu medida con la publicidad de nuevos servicios, promociones, programas variados, información corporativa, nuevos lanzamientos, prácticamente lo que se te ocurra o nos puedes contratar el servicio de administración de contenidos en la nube y nuestra empresa se encarga del despliegue en tus agencias / sucursales.

Con nuestra herramienta **MULTIMEDIA MANAGEMENT SOFTWARE** también puede pasar TV en vivo, video de youtube o sencillamente puedes integrarlo con un servidor propio de manejo de contenidos.

Nuestro Software facilita que tú puedas parametrizar la pantalla de acuerdo a tus gustos, lo que facilita brindarles entretenimiento a tus clientes, también puedes parametrizar el llamado de acuerdo a como tengas tus zonas de atención, puede ser multilingüe el llamado al cliente, dentro de las muchas bondades que ofrece la herramienta, lo que integrado con el sistema de mesa de entrada facilita que los clientes en tiempo real puede ver el flujo de los turnos y el tiempo de espera.

Bondades de

MULTIMEDIA MANAGEMENT SOFTWARE

- * El cliente siempre está informado en todo momento de lo que sucede en la Sucursal
- * Optimización del personal ya que el módulo de mesa de entrada es amigable e intuitivo y no necesita de personal para ser manejado
- * Potencia mayores ingresos al contar con información del portafolio que el Banco ofrece por medio del Multimedia Management Software.
- * Reproduce videos, contenidos promocionales y televisión en vivo a través del software MULTIMEDIA MANAGEMENT SOFTWARE
- * Puede usarlo como cartelera corporativa y presentar eventos, promociones, etc.
- * Proporciona información importante en tiempo real, tal como anuncios y alertas.



La mejor herramienta para la toma de decisiones en tiempo real

Está claro que lo que perseguimos es aumentar la cantidad de cliente y mejorar las ventas, nuestra herramienta QM System te permitirá en tiempo real una adecuada toma de decisiones, con nuestras herramientas cuentas con información en tiempo real e indicadores de gran valía para tu toma de decisiones en el tiempo, herramientas predictivas que te pueden dar información del comportamiento de clientes en el futuro e indicadores de operación que te permitirán aumentar la eficiencia de tu personal.

Con nuestros tableros de control y nuestras herramientas de Business Intellingent te ponen muy por arriba de la competencia nuestro software te permitirá la toma de decisiones en tiempo real mejorando sustancialmente el servicio que ofreces en tus sucursales o agencias pero sobre todo tu cliente se sentirá satisfecho porque le ofreces una experiencia muy cercana con él ya que le permites que sea parte del proceso y le facilitas que él pueda decidir qué hacer con su tiempo, clientes bien atendidos son clientes satisfechos.



Te ofrecemos la más poderosa herramienta del mercado on-line, on-time basados en algoritmos inteligentes te permite obtener Cuadros de mando ricos en información y que facilita por medio de nuestra herramienta de BI o integrada con herramientas de terceros la explotación de los datos de acuerdo a tus necesidades

*Nuestra herramienta te permitirá construir indicadores de satisfacción del cliente, optimización de las operaciones y la atención del cliente.

*Reportes parametrizados y a tu medida donde puedes construir un conjunto de métricas basadas en el comportamiento de tus clientes o de tus mismos empleados enfocados a la mejora permanente del servicio al cliente.

*Puedes calificar el nivel de atención de tus sucursales o agencias, lo que te da indicadores de aquellos lugares que necesitan mejorar.

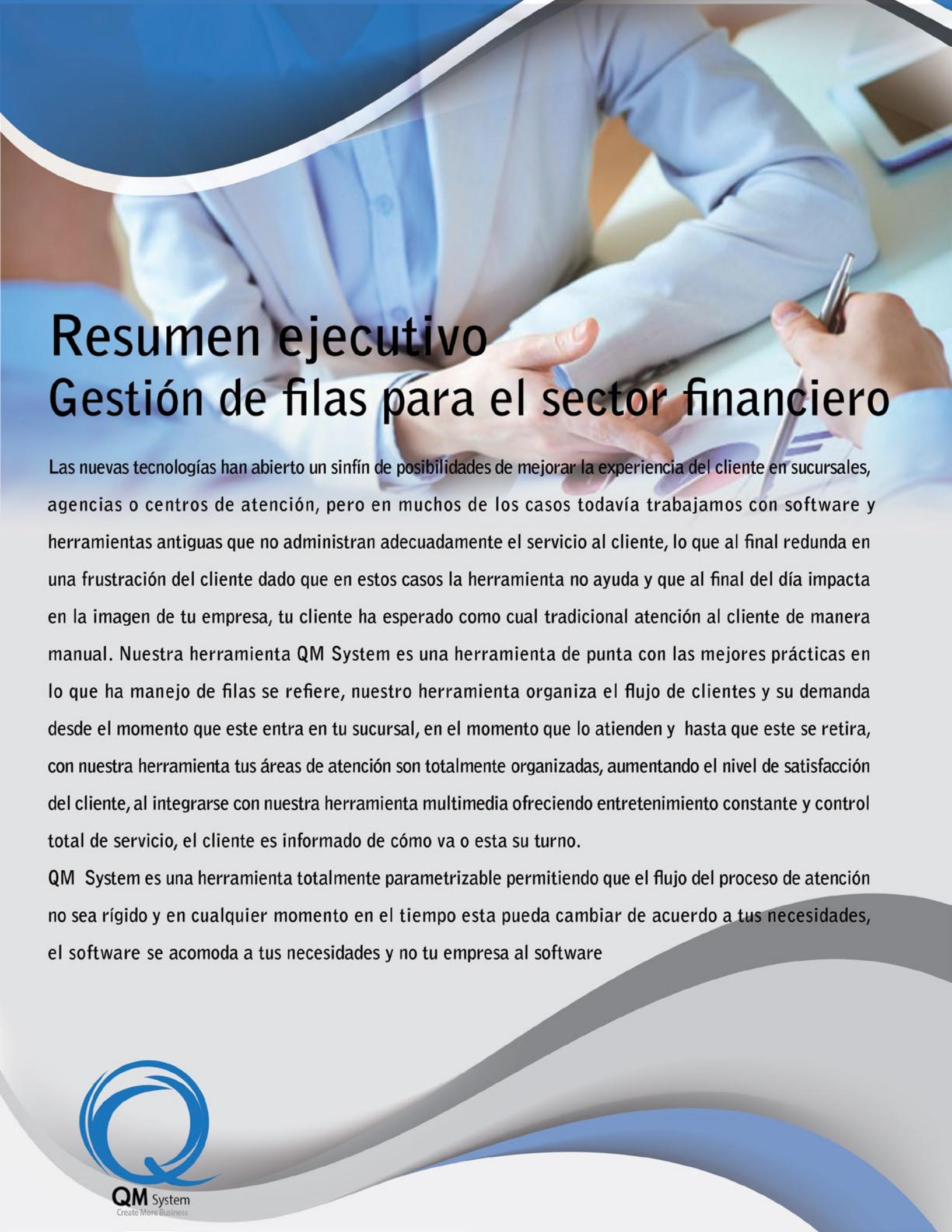
*Con nuestra herramienta ya no tienes que preguntar ella te dice todo lo que sucede en tus agencias

*Con nuestra herramienta entras en el proceso de la permanente mejora continua.

*Te permite canalizar de forma adecuada los esfuerzo que con lleven a mejorar la atención al cliente como una meta común de tu empresa.

*Toda la información la tienes en la palma de tu mano, estés en una sucursal en un puesto remoto o incluso desde tu casa.





Resumen ejecutivo

Gestión de filas para el sector financiero

Las nuevas tecnologías han abierto un sinfín de posibilidades de mejorar la experiencia del cliente en sucursales, agencias o centros de atención, pero en muchos de los casos todavía trabajamos con software y herramientas antiguas que no administran adecuadamente el servicio al cliente, lo que al final redunda en una frustración del cliente dado que en estos casos la herramienta no ayuda y que al final del día impacta en la imagen de tu empresa, tu cliente ha esperado como cual tradicional atención al cliente de manera manual. Nuestra herramienta QM System es una herramienta de punta con las mejores prácticas en lo que ha manejo de filas se refiere, nuestro herramienta organiza el flujo de clientes y su demanda desde el momento que este entra en tu sucursal, en el momento que lo atienden y hasta que este se retira, con nuestra herramienta tus áreas de atención son totalmente organizadas, aumentando el nivel de satisfacción del cliente, al integrarse con nuestra herramienta multimedia ofreciendo entretenimiento constante y control total de servicio, el cliente es informado de cómo va o está su turno.

QM System es una herramienta totalmente parametrizable permitiendo que el flujo del proceso de atención no sea rígido y en cualquier momento en el tiempo esta pueda cambiar de acuerdo a tus necesidades, el software se acomoda a tus necesidades y no tu empresa al software



Beneficios / Bondades del QM System

- Contamos con un canal director con la fábrica por lo que las modificaciones que puedas requerir se hacen inmediatamente
- Una herramienta de atención al cliente totalmente amigable, parametrizable desde los iconos, colores lo que hacen que la mesa de entrada sea fácil de utilizar sin mayor asistencia
- La herramienta es fácil integración con tus sistemas core bancarios de tal forma que en el quiosco o el ticket puedas promocionar de tus productos acordes al perfil de tu cliente, aumentas tus ventas.
- Mejoras sustanciales en el manejo de las filas, evitando grandes aglomeraciones
- Potencia a los Jefes y gerentes de agencias ya que la herramienta te ofrece indicadores de gestión, de tal forma que el sistema te puede alertar de una sobre demanda de su Sucursal, una mala atención a un cliente cuando superar tiempos de espera que sobre pasa los tiempos normales promedio.
- Potencia la satisfacción del cliente al indicarle cuál será su tiempo promedio de espera, permitiendo que el cliente tome una decisión a su conveniencia.
- Contamos con toda una plataforma en tiempo real para la toma de decisiones en el manejo de los servicios financieros
- Mejora la satisfacción del cliente al reducir sustancialmente sus tiempos de espera