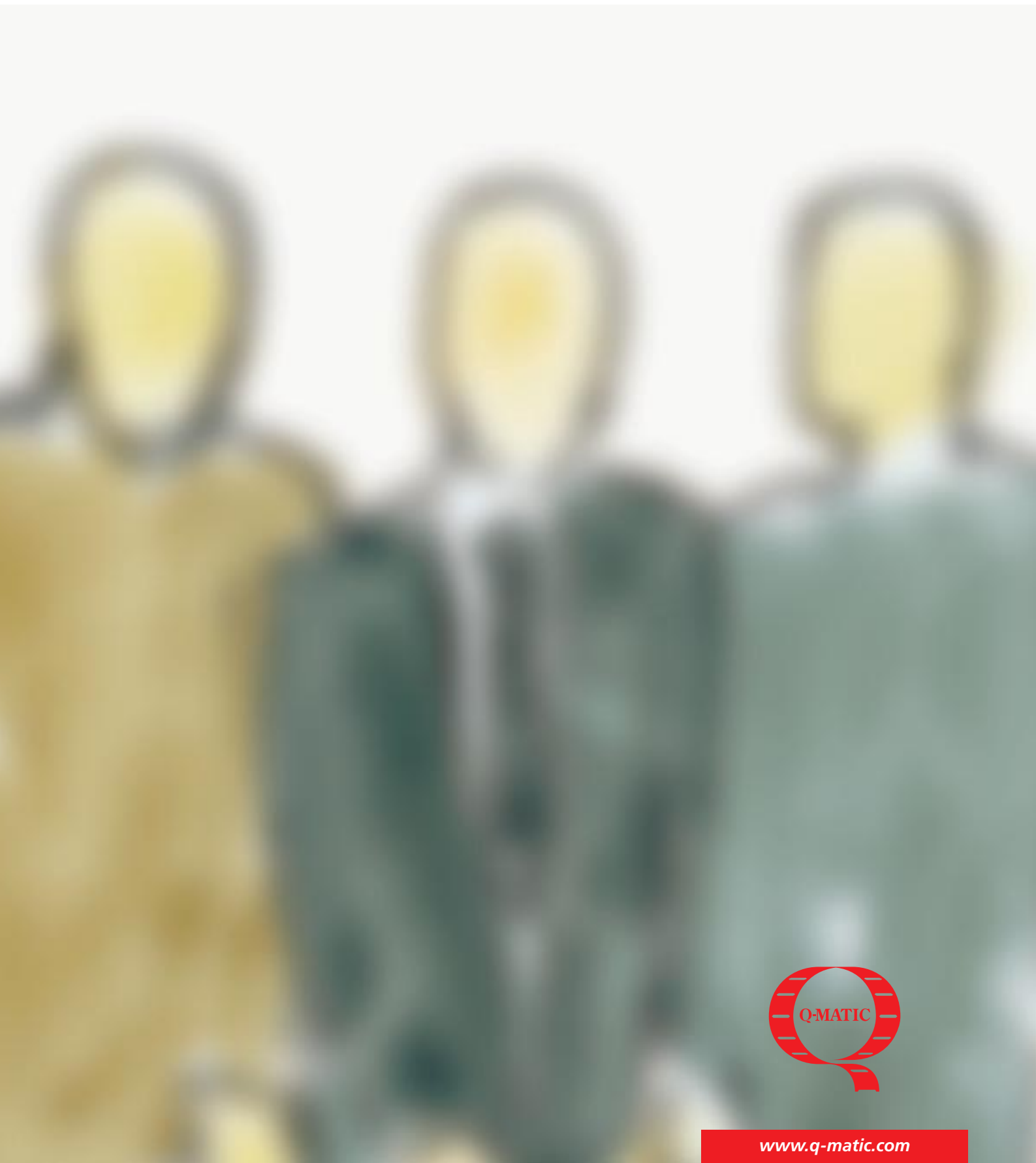


**DAMOS LA CARA
A SUS CLIENTES**



www.q-matic.com



Le ayudamos a estar más cerca de sus clientes

Los cajeros automáticos, la banca electrónica, la banca a través de Internet y otros tipos de sistemas automatizados han contribuido a hacer más efectiva la gestión de transacciones bancarias ordinarias. No obstante, la disminución de los contactos personales supone también menos posibilidades de “vender” los servicios financieros que son realmente rentables. Por todo ello, nunca ha sido tan importante establecer y crear buenas relaciones con los clientes. En Q-MATIC tenemos la tecnología y los conocimientos necesarios para ofrecer a sus clientes un asesoramiento realmente profesional.

Una ventaja competitiva – trate de forma VIP a sus clientes más importantes

El 20% de los clientes generan el 80% de los beneficios. Esta es una antigua verdad que hoy es más actual que nunca. Los clientes con un gran potencial deben ser fidelizados por el banco, con ayuda de un buen servicio y una actitud profesional.

El primer paso a tomar, es la identificación de los clientes clave, mediante el análisis de la necesidad de productos financieros. El siguiente paso es reunir rápidamente la totalidad de la información que el banco tiene sobre el cliente, para que de este modo, y ya como el último paso, poner dicha información en manos del empleado asesor que esté mejor cualificado para gestionar el asunto en cuestión. Naturalmente, y mientras tanto, el cliente debe llevarse una impresión agradable y positiva de su visita a la entidad bancaria.

¿Suena todo ello como algo sencillo? Pues así es. Siempre y cuando usted tenga la ayuda de la tecnología y los conocimientos de Q-MATIC.

En el futuro, los bancos operarán de forma diferente.

Las tendencias son claras. Un menor número de transacciones supone un menor número de clientes en la oficina bancaria, pero con asuntos “más profundos” y que exigen más tiempo. Ello supone que sea muy probable que desaparezca el clásico vestíbulo del banco, donde los clientes se dirigen a las ventanillas de las cajas. En su lugar, encontraremos entornos más abiertos en oficinas donde los empleados atiendan a los clientes en su propia mesa de trabajo.

Este desarrollo supone también otro tipo de exigencias para los empleados de Q-MATIC. Aquellos que ya nos conocen, saben que nos hemos dado a conocer como expertos en lograr que el flujo de clientes hacia las cajas sea lo más flexible posible. Ahora hemos desarrollado y refinado nuestro sistema, convirtiéndolo en un sofisticado soporte de ventas para las modernas entidades financieras, con la ambición de ofertar a sus clientes los mejores productos y servicios.

Si usted sabe cómo quiere tratar a sus clientes, nosotros podemos ayudarle a conseguirlo

Sin duda ustedes habrán configurado una base de datos avanzada cuya función sea desarrollar las relaciones con el cliente. Y seguramente han establecido una estrategia referente al trato que quieren darle a sus clientes. Q-MATIC les ofrece los métodos y la tecnología para convertir en realidad dichas estrategias. Lógicamente sólo hay una forma de lograrlo: ustedes nos dicen cómo lo quieren y nosotros nos aseguramos de que esto ocurra.

Los verdaderos clientes clave tienen su propia llave del banco

En Australia, encontramos un ejemplo más de cómo utilizar totalmente la capacidad que ofrece Q-MATIC. Los clientes clave introducen su Visa/Mastercard en un lector de tarjetas y de este modo pueden acceder a un ámbito similar al de una sala VIP. En el interior, un recepcionista da la bienvenida al cliente y, a continuación, puede gestionar sus asuntos bancarios con su asesor personal en un entorno confortable.





Los conocimientos: el primer paso para crear una buena relación con el cliente

Los conocimientos y el compromiso de los empleados son factores de éxito decisivos a la hora de conseguir y conservar nuevos clientes. Con Q-MATIC, sus empleados tienen la posibilidad de estar bien preparados al reunirse con sus clientes para realizar negocios.

La identificación – lo primero que debe conocer es la identidad del cliente

Para iniciar la espiral positiva, primeramente debemos tener un método para que el cliente se identifique, anunciando su llegada. Existen varios principios para la identificación. Podemos dejar que el cliente tome la iniciativa e introduzca su tarjeta bancaria en un lector de tarjetas.

Una vez se ha identificado al cliente, el sistema reúne la información importante almacenada en la base de datos y la presenta en pantalla.

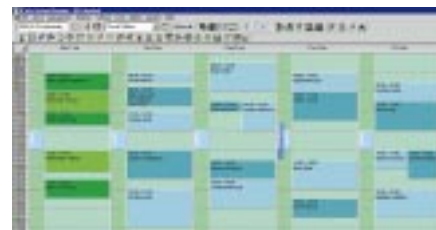
El empleado idóneo se encarga del cliente adecuado

El perfil del cliente se compara con el perfil de los empleados que están disponibles en ese momento. Teniendo en cuenta el tipo de asunto que desee gestionar el cliente, el sistema selecciona al empleado idóneo. Además, el sistema puede proponer el uso de una sala o despacho de reunión, que puede reservarse haciendo clic con ayuda del ratón de su ordenador.

El asesoramiento con profesionalidad exige una buena preparación

Esto supone que usted pueda ofrecer un buen asesoramiento, incluso a los clientes que no tengan reserva de hora y se hayan identificado con su tarjeta bancaria. El empleado recibe información sobre el nombre del cliente, el tipo de asunto y sus datos financieros. En otras palabras, usted ya estará preparado para vender productos y servicios.

La función Q-CALENDAR le ofrece un magnífico soporte para la gestión de reuniones reservadas. Q-CALENDAR garantiza que el cliente se reúna con el empleado con quien ha hecho su reserva.



Q-CALENDAR – El sistema de reserva de cita

Q-CALENDAR es un avanzado calendario para la reserva de cita, con reserva para grupos. El usuario puede recibir, de forma fácil y rápida, información sobre reuniones con reserva de hora, saber qué empleados están disponibles y cuáles no lo están. Lo único que necesita es una base de datos. Q-CALENDAR se encarga del resto.



La cámara registra con detalle a los clientes bancarios.

En un dispensador con lector de tarjetas y pantalla táctil, el cliente puede presentarse y seleccionar el asunto que desea gestionar al entrar en la entidad bancaria. Además, existe la posibilidad de utilizar dos micro-cámaras discretamente emplazadas en el borde superior de la pantalla táctil. Una de las cámaras estaría conectada al sistema de seguridad del banco. El soporte informático de Q-WIN utilizaría la segunda cámara. La cámara hace una fotografía rápida cuando el cliente selecciona el asunto. La fotografía queda almacenada en la base de datos de clientes. Cuando el empleado sale a recibir al cliente, ya le conoce por su nombre y su fotografía.



No será culpa nuestra si ustedes no perciben las señales de ventas

Han transcurrido algunos minutos desde que el cliente ha llegado a la entidad bancaria y, sin embargo, la entidad ya está preparada para realizar un asesoramiento de ventas. Se selecciona al empleado adecuado para que atienda al mencionado cliente, quien además conoce el motivo de su visita.

Una atención personalizada vale su peso en oro

Ha llegado la hora de salir a recibir al cliente. Con un poco de suerte, el cliente ha vivido la espera de forma agradable sin sentirla demasiado larga. El empleado de la entidad bancaria saluda al cliente y se dirige a él por su nombre. Con ello, el cliente se sentirá tratado de forma personalizada desde el primer momento. Pero lo más importante es que en ese momento, el empleado ya puede suponer qué productos financieros puede ofrecer y, de este modo, conducir la conversación en la dirección más ventajosa.

El acceso, en pantalla, a todos los datos del cliente, evita la pérdida de tiempo en el inicio del encuentro, pudiendo así utilizar el tiempo en facilitar las relaciones con el usuario.

La confianza es más importante que los tipos de interés

Si el empleado tiene los conocimientos actualizados en los negocios personales del cliente y en sus intereses, se da una impresión de confianza. ¿Qué tipo de empleado de banca escogería usted?. ¿Aquel que está sentado mirando el monitor de su ordenador, o aquel que demuestra interés y capacitación?. Hay estudios que demuestran que la confianza es el factor principal cuando se elige continuar colaborando con un banco.

Un entorno tranquilo y confidencial

Siempre es ventajoso, tanto para el cliente como para el empleado, poder conversar tranquilamente, sin sentir que hay otro cliente que espera con impaciencia su turno de atención. El trabajo de las entidades bancarias en la era de las pos-transacciones no se centra en atender al mayor número de clientes lo antes posible, sino más bien en tener el mayor número de datos sobre sus preferencias y necesidades, para poder proponer soluciones adecuadas a las mismas.

La base de datos CRM posee todos los "sales-leads". Nosotros le garantizamos ponerlos a su disposición a tiempo

La opción Q-CLIENT le ofrece el acceso a la base de datos de clientes: la cuenta y los créditos del cliente, los antecedentes,



las transacciones realizadas con anterioridad y las anotaciones aparecen directamente en pantalla. El empleado puede realizar anotaciones propias durante la visita del cliente. Estos datos quedan almacenados en el perfil de dicho cliente.

Es usted quien se dirige al cliente



No es un buen inicio en una relación si el cliente debe guardar cola y esperar su turno. Por el contrario, el cliente debe estar cómodamente sentado leyendo un periódico hasta ser recibido personalmente por el asesor. Quizás pueda parecer una nimiedad, pero este hecho tiene una gran carga simbólica.

Un sistema se considera avanzado si es fácil de usar

Q-MATIC ofrece una amplia variedad de posibilidades con un manejo muy sencillo. El interfaz del sistema es similar a los conocidos entornos de Windows o cualquier navegador de Internet.

De fácil instalación

La instalación está a cargo de nuestros eficientes técnicos, que no abandonarán los locales de su entidad hasta que todo funcione perfectamente. Q-MATIC se adapta a la mayoría de los entornos existentes, tanto a nivel informático como en lo que se refiere al entorno físico.

Extremadamente flexible

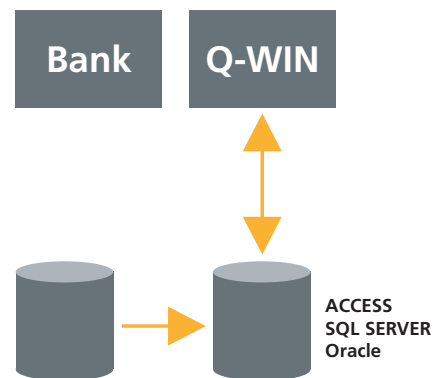
El soporte informático (software) del sistema puede adaptarse prácticamente a cualquier tipo de necesidad, por muy exigente que esta sea. Se puede programar para adaptar el sistema a su estrategia de mercado y su política de atención. Usted también puede personalizar sus propios informes. El sistema contiene plantillas de informes, configuradas para la mayoría de los deseos de los clientes. Si desea eliminar o añadir datos, puede hacerlo sin problemas con el programa de edición Q-WIN.

Cursos de formación

Naturalmente, nos aseguramos que usted y sus colaboradores reciban la formación apropiada. Ofrecemos cursos de formación, ya sea en sus propios locales o en nuestras oficinas.

Compatibilidad del sistema

Q-Win funciona con Windows 95/98 o Windows NT/2000 y puede integrarse en el sistema de red de comunicaciones que dispongan, intercambiando información mediante el protocolo ODBC, con la mayoría de bases de datos, SQL Server, Microsoft Access. El programa ha sido desarrollado en C++. Q-WIN puede funcionar de manera independiente o integrado en su red de área local, por ejemplo Novell Netware, Windows Network, etc.



Q-Win respeta la confidencialidad de su base de datos de clientes

Q-WIN obtiene información sin entrar y "buscar" en su base de datos. El intercambio se realiza mediante ODBC, una herramienta muy utilizada en, por ejemplo, ámbitos web.



Q-MATIC. Una inversión altamente rentable

Q-MATIC es una inversión bastante asequible con unos rápidos resultados. Por lo general, el principal coste de cualquier empresa es el gasto de personal. Por ello, una mejora en la gestión de los recursos humanos es altamente rentable en un corto período de tiempo. Nosotros le ayudaremos, con mucho gusto, a calcular el tiempo de amortización de su inversión en un sistema Q-MATIC.

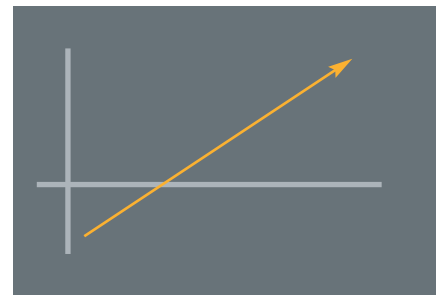
En este contexto, un factor importante es la calidad de todos nuestros productos ya que al desarrollar y fabricar tanto software como hardware no estamos obligados a adaptarnos a otros fabricantes, obteniéndose de esta manera unos productos altamente fiables y sin prácticamente mantenimiento.

Las buenas relaciones prevalecen sobre el dinero

Las relaciones, la satisfacción del cliente y su fidelidad son, sin lugar a dudas, parámetros importantes para el éxito de una empresa. De hecho, si se aumenta la fidelidad del cliente en un 5%, un banco puede aumentar su rentabilidad hasta un 85%. Esto se debe, entre otras cosas, a que los clientes fidelizados recomiendan a otras personas que se hagan clientes de su banco, pudiendo reducir de esta manera el dinero y el tiempo dedicado a la publicidad.

Existen estudios que demuestran que un cliente satisfecho cuenta a un promedio de tres personas su situación. Por el contrario, un cliente insatisfecho comunica su insatisfacción a un mínimo de diez personas. Lo más importante es tener una buena relación con el cliente desde el principio.

Una verdadera fidelización del cliente no se logra de forma gratuita. Ello supone un gran esfuerzo y la toma de medidas en varios frentes. Pero el primer paso es crear una buena relación con el cliente. Y en esto, Q-MATIC es un socio de gran fiabilidad.



Suponemos que no hace falta explicar las ventajas de la inversión de otro modo que como lo hacemos en la figura de arriba: corto tiempo de amortización utilizando adecuadamente los datos estadísticos que genera el sistema.



Q-WIN El corazón de nuestro sistema es el soporte informático (software). La última versión del mismo incorpora una serie de funciones avanzadas, como, por ejemplo, trabajo en red y vínculos Internet, planificación de plantilla y datos sobre el cliente. En pocas palabras, ayuda experta en el difícil arte de trabajar más eficazmente a nivel de costes y, a su vez, mejorar el servicio al cliente.

Q-MATIC A NIVEL MUNDIAL



Q-MATIC. Mejoramos nuestras relaciones con los clientes en todo el mundo

Con más de 25.000 instalaciones a nivel mundial, somos líderes del mercado en el área de los Sistemas de Gestión y Direccionamiento de Clientes. Es aquí donde somos más conocidos por el público en general. Con el tiempo, hemos expandido nuestra oferta de servicios, y actualmente trabajamos más intensamente en el interior de las organizaciones de nuestros clientes.

El corazón de nuestro sistema es el soporte informático (software). A medida que han aumentado las exigencias del mercado y el desarrollo de las nuevas tecnologías ha avanzado, nuestro soporte informático ha avanzado también, y en la actualidad incorpora la planificación de plantilla, las bases de datos sobre el cliente y los sistemas de cita previa.

Ventas en 85 países

Nuestros productos y soluciones de sistema se comercializan en más de 85 países. Tenemos empresas filiales en EE.UU., Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania y China. En el resto de países nos representan distribuidores exclusivos. La empresa matriz se halla en Suecia y cuenta actualmente con 60 empleados.

