



Q-WIN[®]
Servicio
óptimo en
la atención
al cliente



www.q-matic.com



Q-WIN MEJORA LA ATENCION AL CLIENTE AUMENTANDO LA PRODUCTIVIDAD

Q-WIN ofrece una nueva imagen a su organización: eficiente, centrada en la atención y ventajosa para el cliente. Q-WIN es un soporte informático (software) que le permite aplicar su estrategia en la atención al cliente. Q-WIN siempre le propone la forma de trabajo más productiva. Atención adecuada al precio adecuado: ¡servicio al cliente con la mayor rentabilidad!

Q-WIN genera datos estadísticos e información on-line en la pantalla del monitor. El programa le ayuda a hacer más eficaz la planificación de los recursos humanos, a la vez que le permite ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y una atención óptima.

Q-WIN funciona en los entornos Windows 95/98 o Windows NT/2000. El sistema puede integrarse con la red informática existente e intercambiar información a través de ODBC, con la mayoría de bases de datos, SQL Server, Microsoft Access.

El programa ha sido desarrollado en C++. Q-WIN puede trabajar de manera independiente o integrado en una red de área local, como Novell Netware, Windows Network, etc.

El soporte informático (software) del sistema puede adaptarse prácticamente a cualquier tipo de exigencia o de necesidad. Todo queda registrado y almacenado en el servidor. Usted también puede personalizar sus propios informes. El sistema contiene una serie de informes estadísticos predefinidos que recogen prácticamente la totalidad de la información, no obstante se puede personalizar el contenido de cada uno de ellos mediante la facilidad de edición de Q-WIN.

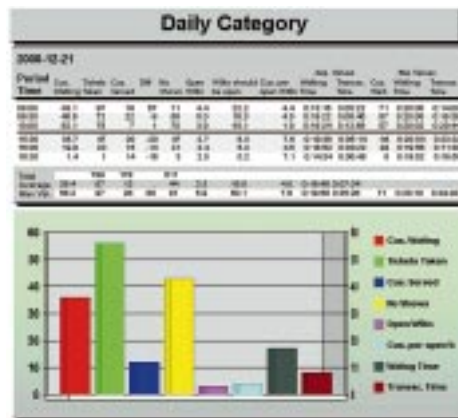


***"Q-WIN ES UNA HERRAMIENTA CREATIVA PARA
MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE"***

Dpto. de Vehículos a motor, Estado de Virginia, EE.UU.

FACILIDADES QUE LE PERMITE Q-WIN:

- Q-WIN conectado a su red informática puede ofrecerle información actualizada en tiempo real, acerca de la situación en la recepción, en el área de espera y en el área de atención.
- Q-WIN informa sobre el número de clientes que están esperando, tiempos de espera, puestos abiertos al público, etc.
- Q-WIN almacena una gran cantidad de estadísticas y le permite obtener informes impresos periódicamente o cuando a usted le interese.
- Q-WIN envía alarmas al supervisor cuando se sobrepasan los parámetros de calidad predeterminados.
- Q-WIN genera datos básicos, que permiten realizar estudios de objetivos de calidad, que le permiten organizar de forma eficaz los recursos humanos.
- Q-WIN le ofrece la posibilidad de configurar desde su ordenador, los tickets con logotipos, número de turno, fecha y hora, tiempo de espera, clientes en espera, etc.
- Q-WIN permite identificar los clientes que utilizan tarjetas de banda magnética o las llamadas tarjetas inteligentes, e indicar al informador de la presencia del cliente en la oficina.
- Q-WIN puede crear y enviar información a monitores de televisión, donde se les puede presentar a los clientes además, información publicitaria o de entretenimiento.



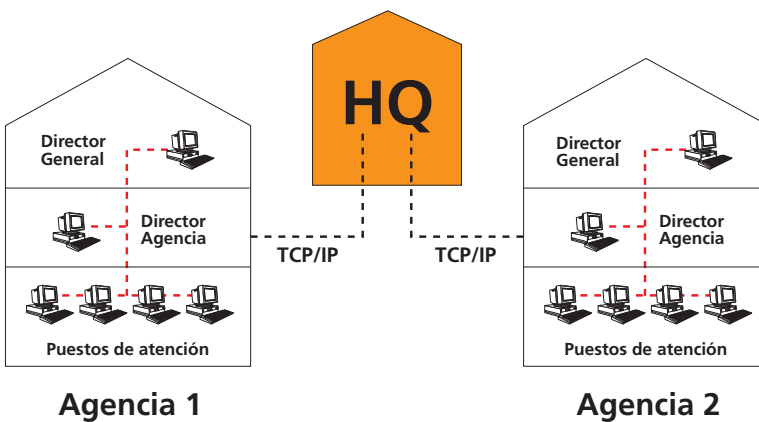
OPCIONES DE Q-WIN

- Q-NET – servicio al cliente integrado en su red de área local
- Q-CALENDAR – planificación de la agenda de cita previa
- Q-CLIENT – información sobre el cliente – la clave de su éxito
- Q-STAFF – planificador de recursos humanos
- Q-WEB – información de su sistema Q-WIN en Internet
- Q-MAIL – información de su sistema Q-WIN a través de correo electrónico
- Q-VOICE – mensajes de voz a sus clientes
- Q-PAGER – le pone a disposición de sus clientes

Q-NET

Servicio al cliente integrado en su red de área local

Con Q-NET puede coordinar la atención al cliente mediante la conexión a redes, tanto a nivel local como a través de Internet. Supongamos que usted tiene 50 oficinas y que cada una de ellas tiene 10/12 puestos de atención. La oficina central desea tener una visión panorámica de la situación en determinados puestos de atención u oficinas. Q-NET le permite estar conectado en tiempo real con todas y cada una de las diferentes oficinas. Q-NET funciona en la mayoría de entornos de redes, tales como TCP/IP, Netbios y API, sin aportar carga en el tráfico de la red.



Características de Q-NET

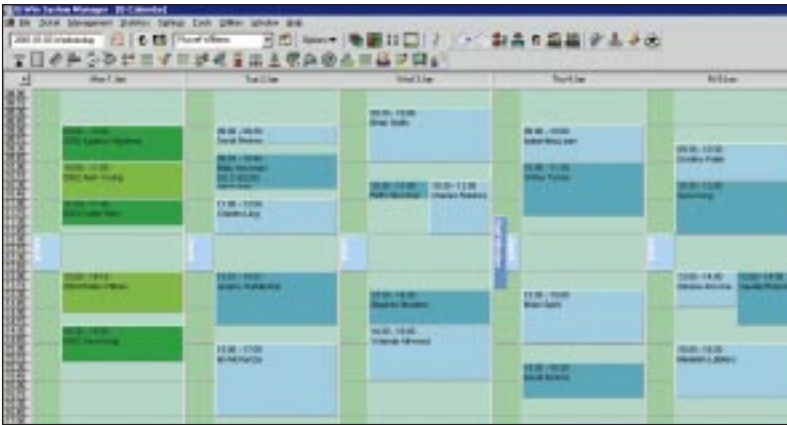
- La dirección tiene acceso, en tiempo real, a información general como número de puestos abiertos, número de clientes en espera, tiempo de espera, etc.
- La dirección puede tener acceso a todo lo que está ocurriendo en cada sistema.
- Existe una comunicación bidireccional entre informadores y supervisor.
- La dirección puede realizar, sin interrupción, modificaciones en el sistema.
- Durante la noche, la dirección general, puede tener acceso a datos estadísticos de las diferentes oficinas locales. Ello puede hacerse de forma manual o automática.
- La dirección puede recibir mensajes de advertencia de cada oficina si, por ejemplo, el tiempo de espera sobrepasa los valores predeterminados.



Q-CALENDAR

Planificación de la agenda de cita previa

Q-CALENDAR es una agenda que permite la reserva de hora o cita para la atención que precisa. El usuario puede obtener, de forma inmediata, información sobre las visitas reservadas, ver los compañeros que están ocupados y los que no lo están. Cuando el cliente llega a la entidad, se identifica de forma manual o automática mediante lectores de banda magnética o tarjeta inteligente, obteniéndose sus datos de forma automática desde la base de datos de clientes. El empleado encargado de la gestión recibe un mensaje donde se le indica que el cliente ha llegado, y de este modo puede recibirlo de manera personalizada. Q-CALENDAR integra reuniones con reserva de hora y visitas no programadas



de una forma sencilla, optimizando así la planificación de tareas. Lo único que usted necesita son dos bases de datos: una para la información sobre sus clientes y una para su personal. Q-CALENDAR se encarga del resto.

Características de Q-CALENDAR

- Q-CALENDAR informa al empleado encargado de la gestión, de la llegada de un cliente que tiene hora reservada.
- Simultáneamente, dicho empleado recibe información sobre el tipo de asunto a gestionar.
- El cliente es llamado al encuentro con su asesor.
- El cliente es invitado a dirigirse a la recepción, al despacho o a la sala de reuniones.
- El empleado encargado de la gestión puede ver en la pantalla de su ordenador el perfil del cliente.
- El cliente puede reservar una reunión con un asesor personal o con una sección determinada.
- La dirección y los empleados pueden ver las reservas realizadas y las personas que han efectuado las reservas.
- El programa almacena datos estadísticos sobre el número de reservas y los distintos asuntos de los clientes.
- El programa permite a centros de atención al cliente (call-centers) realizar reservas en tiempo real con oficinas y empleados de todo el país, independientemente de su ubicación geográfica.

Q-CLIENT

Información sobre el cliente – la clave de su éxito

Actualmente, generar y conservar buenas relaciones con el cliente es más importante que nunca. Los éxitos futuros dependerán de la información que usted tenga sobre cada cliente. El punto central en los negocios futuros será desarrollar y mantener el contacto personal directo. Q-CLIENT es un sofisticado sistema de soporte de ventas, que identifica a los clientes que les visitan. Q-CLIENT le ofrece de forma rápida acceso a información de cliente, en la mesa donde el cliente es atendido. Ello crea un contacto directo personalizado. El cliente obtiene, de esta manera, un servicio hecho a medida, sintiéndose así atendido de forma inmejorable. Q-CLIENT es una solución que permite mantener sustruir buenas y rentables relaciones con los clientes.



Características de Q-CLIENT

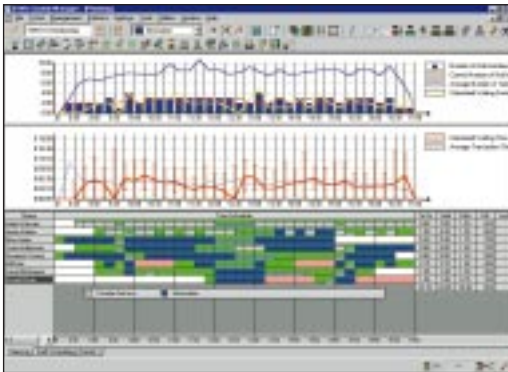
- Q-CLIENT le da acceso a la base de datos de clientes: los antecedentes del cliente, transacciones anteriores y anotaciones, presentados directamente en la pantalla del ordenador.
- Usted podrá realizar sus propias anotaciones mientras dura la visita. Estas anotaciones se guardan posteriormente en el perfil del cliente.
- Si el cliente ha utilizado una tarjeta de banda magnética o tarjeta inteligente al registrarse, usted puede acceder al nombre y otros datos del cliente en la pantalla del ordenador. En algunos casos también puede visualizar una fotografía del cliente.
- El sistema advierte si el asunto a gestionar del cliente ha tardado más tiempo del normal para dicho tipo de transacción. Una columna en la ventana de Q-CLIENT muestra el tiempo transcurrido. También puede programarse un aviso o alarma si el cliente ha tenido un tiempo de espera mayor que el predeterminado.

Q-STAFF

Eficaz planificación de recursos humanos

La oferta de un servicio óptimo al cliente puede ser, por ejemplo, la eliminación de las colas, pero ello no significa que sea lo más efectivo desde el punto de vista de los costes. Con Q-STAFF, la herramienta para la planificación de plantilla, usted puede realizar la configuración de cuadrantes que posibiliten un nivel adecuado del servicio al cliente. Un diagrama gráfico puede proponer cuántos puestos de atención deben estar abiertos para lograr un tiempo de espera

deseado. La clave está en encontrar el equilibrio entre el servicio ofrecido y su coste.



Staff Scheduling, Staff Data

Name: Bruce Ramsden						Name: Christophe Mortier							
Date	Work Start	Work End	Sched. Time	Break Time	Sched. Utilization %	Date	Work Start	Work End	Sched. Time	Break Time	Sched. Utilization %		
04/12/00	08:30	17:00	7:00	0:30	1050.0	93	04/12/00	08:00	17:00	7:15	0:30	725.0	90
05/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	05/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
06/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	06/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
07/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	07/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
08/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	08/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
09/12/00	08:00	17:00	7:30	0:30	1125.0	93	09/12/00	08:45	16:30	6:00	0:30	600.0	85
11/12/00	08:30	17:00	7:00	0:30	1050.0	93	11/12/00	08:00	17:00	7:15	0:30	725.0	90
12/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	12/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
13/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	13/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
14/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	14/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
15/12/00	08:15	17:00	7:15	0:30	1087.5	90	15/12/00	08:00	17:00	6:45	0:30	675.0	84
16/12/00	08:00	17:00	7:30	0:30	1125.0	93	16/12/00	08:45	16:30	6:00	0:30	600.0	85
Total			87:00	6:00	13050.0	91	Total			80:30	6:00	8050.0	86

Características de Q-STAFF

- Le ofrece los costes de diferentes modelos de cuadrantes, de modo que pueda calcular las alternativas más efectivas a nivel de costes. Qué cuesta el mantenimiento de un nivel de servicio con, por ejemplo, diez minutos de tiempo de espera.
- Le permite la creación de un cuadrante hipotético que influya en el tiempo de espera. Si modifica el número de horas/hombre, verá que el resultado cambia inmediatamente.
- El cuadrante tiene en cuenta los deseos personales de cada empleado como puedan ser horarios, días de vacaciones, etc.
- Q-STAFF le permite planificar el cuadrante más efectivo a nivel de costes, basado en experiencias anteriores y en situaciones actuales.

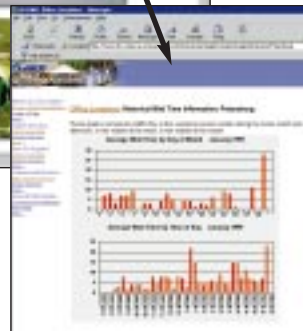
Q-WEB

Información de Q-WIN en Internet

Cualquier persona que tenga autorización y se pueda conectar a Internet, puede acceder a la información sobre tiempos de espera en cada oficina de su organización. El único requisito es la instalación de un servidor Q-WEB.

Características de Q-WEB

- A través de Internet, usted puede informar a sus clientes sobre los tiempos de espera actuales y el número de clientes que están en cola en las oficinas, indicado en diferentes categorías o servicios. Dicha información se actualiza automáticamente.
- Usted puede crear y actualizar el sitio web de su empresa, ofreciendo a sus clientes información sobre las actividades de su empresa.
- La dirección puede obtener continuamente datos en tiempo real, sobre el flujo de clientes y la productividad de una oficina.
- A través de Internet, la dirección puede visualizar y recuperar datos estadísticos sobre cualquier oficina ubicada en cualquier lugar del mundo.
- Toda la información puede protegerse con ayuda de contraseñas, con el fin de dar la información adecuada a la persona adecuada dentro de la organización.



Q-MAIL

Información de Q-WIN a través de correo electrónico

Actualmente, Internet y el correo electrónico suele ser el modo de comunicación más rápido, tanto en el mundo laboral como en el ámbito privado. Q-WIN incorpora una función de correo electrónico con un amplio abanico de posibilidades. El usuario puede obtener un mensaje electrónico que funcione como



señal de advertencia si el tiempo de espera supera el valor predeterminado, o si ha llegado un cliente a una cita con hora reservada.

Características de Q-MAIL

- Usted puede recibir automáticamente un mensaje electrónico cuando el número de clientes en espera o los tiempos de espera superan los valores máximos o mínimos predeterminados.
- Usted puede recibir un mensaje que le informe de la llegada de un cliente que ha reservado hora para una reunión.
- Usted puede enviar y recibir informes estadísticos mediante la función de correo electrónico.
- Usted puede obtener un mensaje que le informe que el rollo de tickets está a punto de acabarse en el dispensador de tickets.
- Usted puede enviar mensajes electrónicos a un responsable o a otro colega cuando necesite ayuda directa desde el puesto de atención. En el terminal de puesto hay un botón programado para esta función.
- Naturalmente, en su sistema Q-WIN usted puede enviar y recibir mensajes electrónicos para cualquier asunto.

Q-VOICE

Q-VOICE – mensajes de voz a sus clientes

Mediante la reproducción de voz en combinación con un mensaje visual se contribuye a aumentar la atención del cliente. Además, esto es un medio de ayuda para personas que tengan deficiencias visuales. Con Q-VOICE, los mensajes pueden formularse a través de unos simples altavoces. De este modo, los clientes reciben la información necesaria para poder gestionar sus asuntos de forma rápida y efectiva.

Características de Q-VOICE

- Un mensaje grabado informa al cliente del número de turno que le corresponde en la cola de espera, y que ha obtenido en el dispensador de tickets.
- El cliente es informado del número de turno que es llamado y en que puesto de atención será atendido.
- Un mensaje grabado informa al cliente sobre el tiempo de espera o el número de clientes en espera que se encuentran en la cola.
- Q-VOICE también puede informar al cliente de los documentos que debe tener preparados antes de su atención.
- Los mensajes pueden formularse en varios idiomas.
- Los mensajes pueden modificarse o ajustarse según convenga.



Atención

Turno 138

a mesa 1



Q-PAGER

Q-PAGER – le pone a disposición de sus clientes

En la sociedad actual, la mayoría de nosotros tiene un teléfono móvil y/o un “busca personas”, tanto en la vida privada como en la laboral. Médicos, jefes, ingenieros... todos nosotros queremos estar disponibles. Imagínese un “busca personas” que siempre esté actualizado y con acceso a la información referente a su sistema Q-WIN. Usted podrá recibir una señal de búsqueda cuando haya llegado una visita, una señal de advertencia si el número de clientes supera un valor determinado, etc. En combinación con Q-MAIL se puede recibir una señal de búsqueda o un mensaje incluso cuando esté fuera del edificio, independientemente del lugar donde se encuentre.



Características de Q-PAGER

- Si surge algún problema, como por ejemplo sobrecarga de trabajo, largos tiempo de espera, o si el número de clientes en espera es demasiado alto, una señal le ofrece la posibilidad de tomar medidas inmediatas para solucionarlo.
- Los empleados pueden avisarle discretamente pidiéndole ayuda, sin necesidad de llamarle a través de la centralita.
- Usted será avisado en el buscador tan pronto como haya llegado un cliente importante.
- Los empleados que deban gestionar un asunto, pueden ser informados de la llegada de un cliente con hora reservada.
- En algunos casos, se puede entregar a los clientes un “busca personas”. Mientras estos estén esperando, pueden moverse libremente, tanto en entornos interiores como exteriores. Q-PAGER envía al cliente una señal o un mensaje que aparece en la pantalla de visualización, en el momento en que deba ser atendido.



Q-MATIC EN EL MUNDO

Q-MATIC crea una amplia gama de conceptos para satisfacer un sinfín de necesidades. Todos los conceptos han sido diseñados para proporcionar eficaces servicios personalizados, al menor coste.

Q-MATIC distribuye sus productos en 80 países de todo el mundo.

Somos una empresa sueca con compañías filiales en EE.UU., Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania y la República Popular China. En el resto de países tenemos distribuidores en exclusiva.

Nuestra empresa tiene el certificado ISO 9001, y posee un potencial financiero muy importante. Q-MATIC cuenta con la calificación crediticia AAA de Dun & Brandstreet, que es la más alta que se puede obtener.

Q-MATIC posee los derechos de patente en Europa, EE.UU., Japón y otros países.

Q-MATIC, EN LA VANGUARDIA DEL SECTOR

La innovación y el desarrollo son factores muy importantes. En Q-MATIC, estos dos conceptos son el resultado de la asociación entre personas e ideas.

Nuestros colaboradores de todo el mundo escuchan la opinión de sus clientes, comprenden sus necesidades y nosotros desarrollamos las soluciones.

Las opiniones y las ideas que nos llegan de nuestros clientes contribuyen, en última instancia, a nuevas soluciones y sistemas para mejorar el servicio.

Configuramos sistemas inteligentes adaptados a cada cliente para un servicio personalizado.

Las instalaciones de Q-MATIC son una buena inversión con una amortización a corto plazo. La prueba de estas afirmaciones la encontrarán en miles de actividades públicas, en centros hospitalarios y entidades financieras en todo el mundo.

