



PROLAN

Зажги персонал. Включи клиентов

# Многофункциональный ТОЛК\*-Терминал

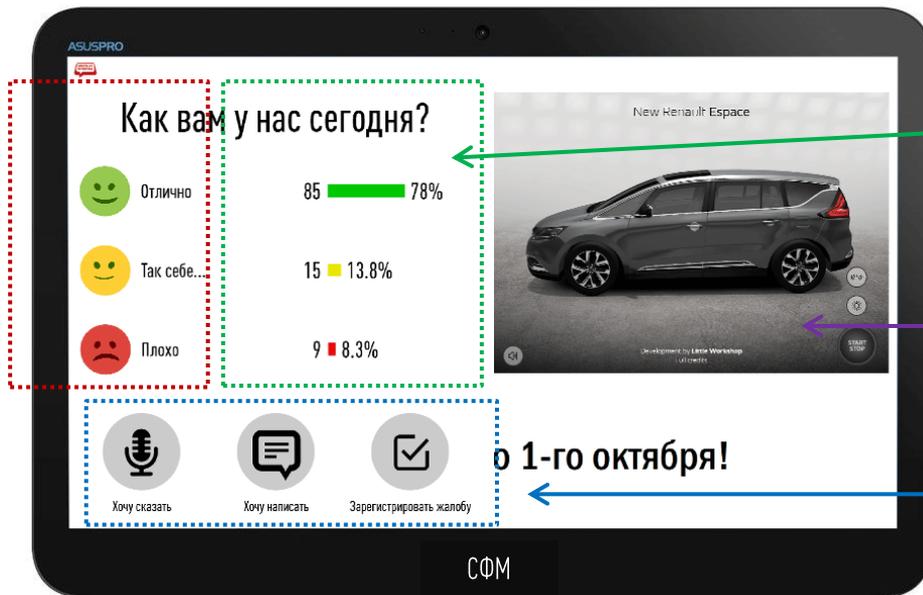
Сенсорный Фронт Мотиватор + Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетёр

[market@prolan.ru](mailto:market@prolan.ru)

+7 (495) 726-01-17

# ВСЁ В ОДНОМ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА И ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ

Кнопка Лояльности



Дисплей Лояльности

Реклама (digital signage)

Терминал Обратной Связи



- Аудио-регистратор + Speech-to-Text
- Прозрачная интеграция с web-сайтом



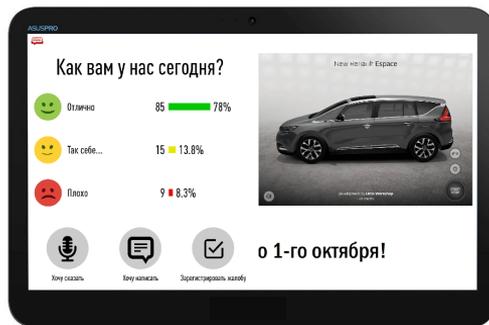
- Экранная Кнопка Автоматизации
- Сенсор Анкетёр
- Менеджер Качества

## Назначение микрофона:

1. Запись голосовых сообщений клиентов (обратная связь голосом).
2. Запись разговоров между клиентами и фронт-персоналом (аудио-регистратор); [Электронный Тайный Покупатель](#).
3. Голосовое управление терминалом (нажатие кнопок голосом); [технология VoiceTouch](#).
4. Бесконтактный датчик голосовых событий; [технология VoiceTrigger](#).



Встроенная web-камера



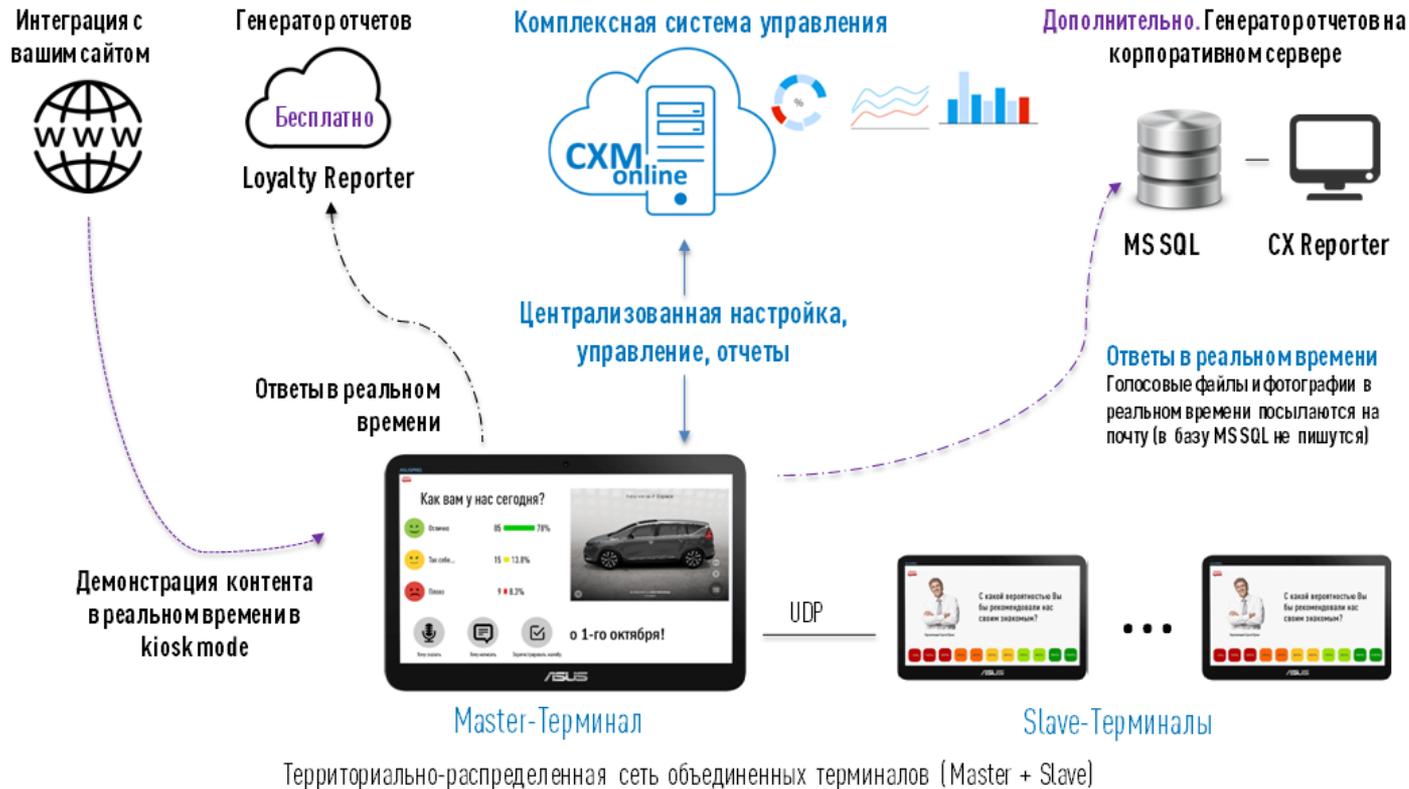
Встроенный микрофон



## Назначение web-камеры:

1. Фото-фиксация ответов клиентов (предотвращение накруток и ложных отзывов).
2. Счетчик числа обслуженных клиентов; [Счетчик Контактов](#) ([измерение числа non-responders для расчета NPS](#)).
3. Датчик присутствия клиента в точке контакта (сокращение затрат на Speech-to-Text).
4. Монитор эмоций клиентов (дополнительно); [Монитор Эмоций](#).

# ГИБКАЯ ИННОВАЦИОННАЯ АРХИТЕКТУРА



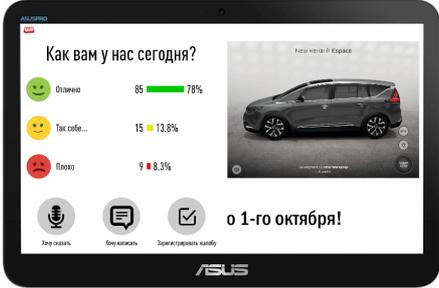
## В качестве аппаратной платформы может использоваться любое устройство под MS Windows



Сенсорный монитор,  
подключенный к компьютеру

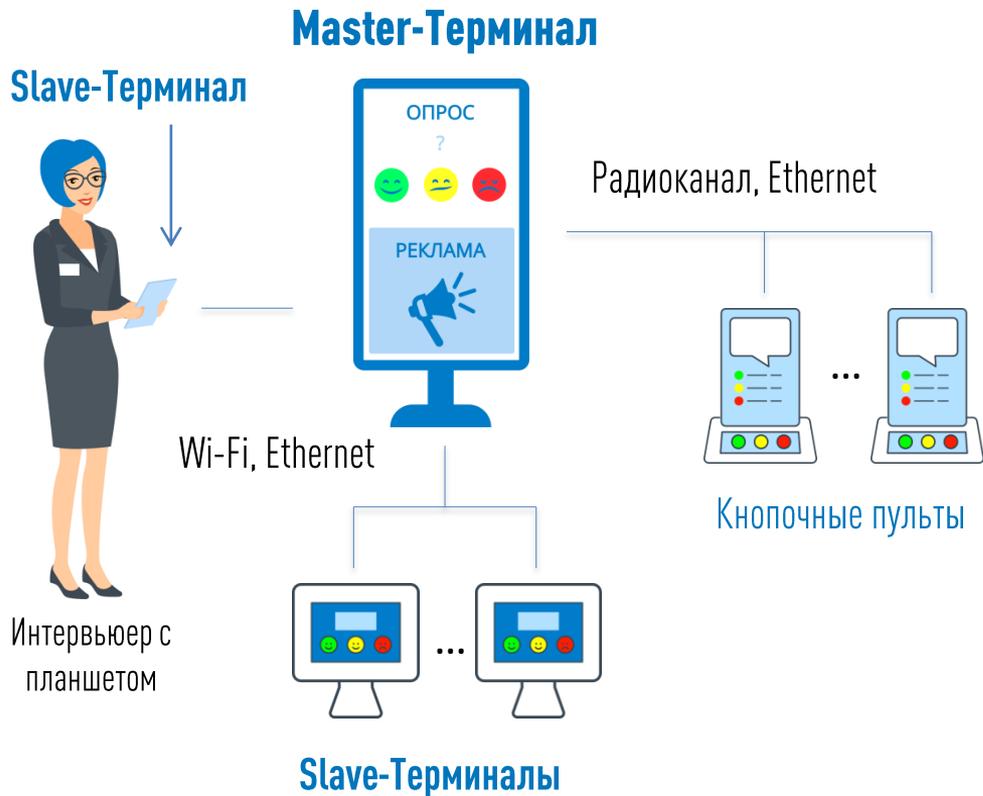


Планшет



Моноблок

Планшет или сенсорный монитор, подключенный к компьютеру. Что выбрать для управления качеством обслуживания?

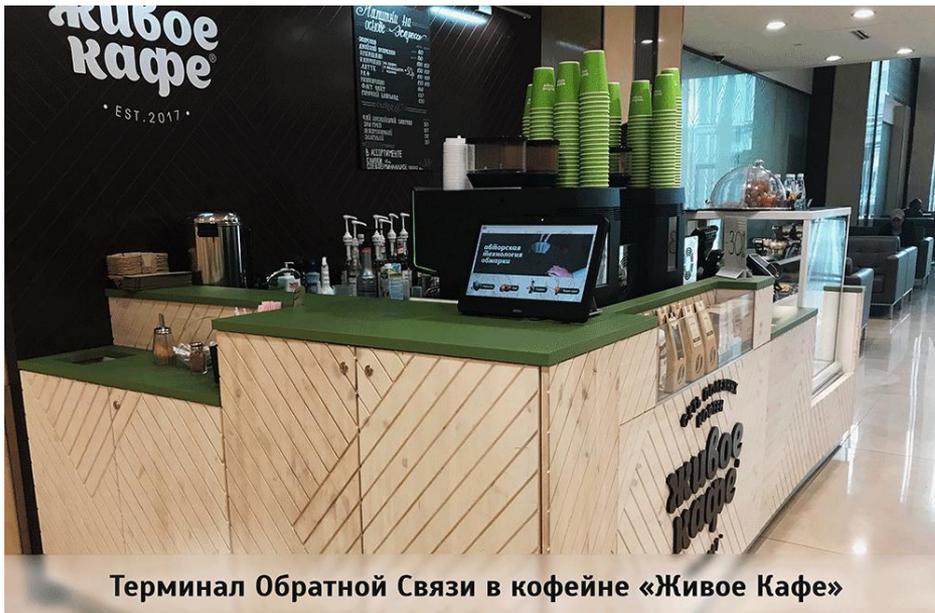


Основное ПО устанавливается на **Master-Терминал**. На **Slave-Терминалах** выполняется только небольшая программа, отвечающая за связь с **Master-Терминалом** и взаимодействие с клиентами.

**Master-Терминал** является также Концентратором Данных, получаемых от кнопочных пультов.

Лучшей практикой является использование **Master-Терминала** для получения информативной обратной связи и инструментальных жалоб. **Slave-Терминалов** – для получения спонтанных отзывов и оцифровки клиентского опыта.

**Технология Master-Slave уменьшает стоимость решения в офисах обслуживания с несколькими точками контакта.**

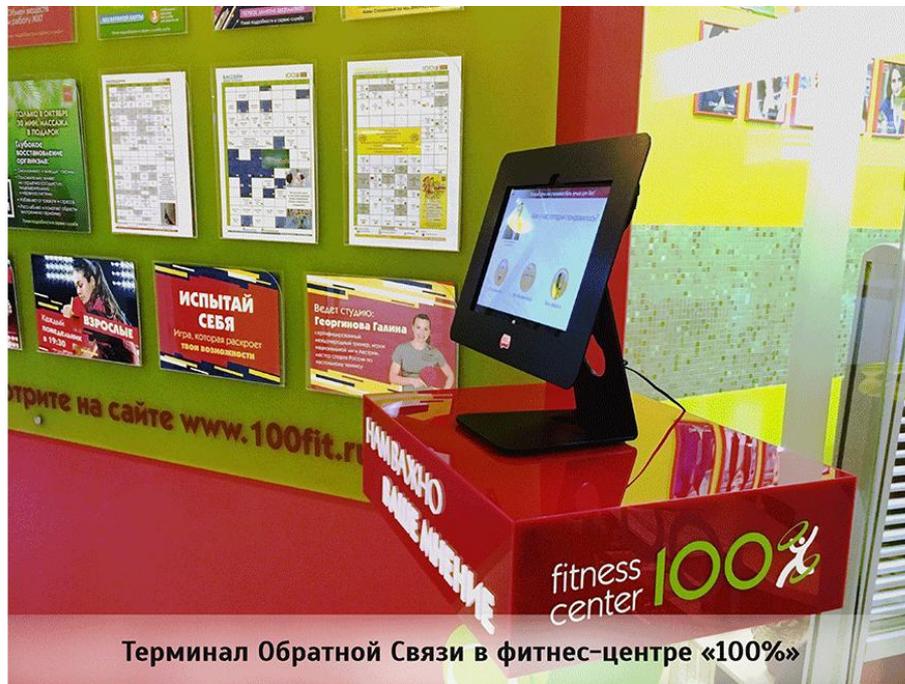


Терминал Обратной Связи в кофейне «Живое Кафе»

Рекомендуем:

Моноблок ASUS с диагональю экрана 15.6 дюйма.

Возможны другие варианты аппаратной платформы: [Что выбрать?](#)



Терминал Обратной Связи в фитнес-центре «100%»

### Рекомендуем:

Терминал в настольном/настенном исполнении с диагональю экрана **10.1 дюйм** на базе планшета IRBIS.

Возможны другие варианты аппаратной платформы: [Что выбрать?](#)

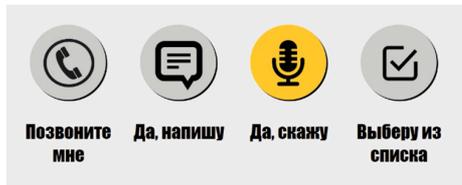
Минимальный комплект

N	Наименование
1.	<b>Бессрочные</b> лицензии на ПО: EPM-Agent Plus, LikeShow. Доступ к сервису Loyalty Reporter.
2.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).

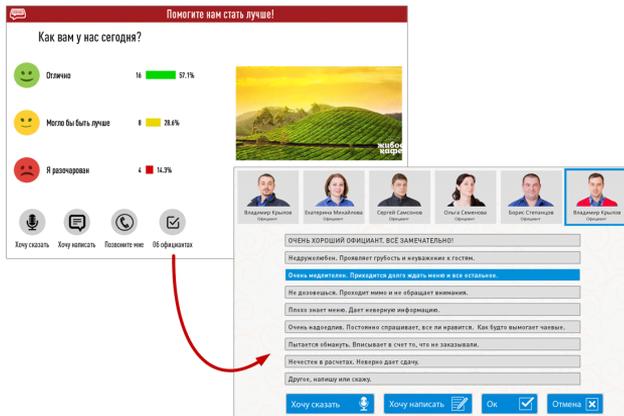
3. ОПЦИОНАЛЬНО. Техническая поддержка в течение 1 года (2-я линия поддержки).

# КОМПЛЕКТАЦИЯ «СТАРТ»:

# ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ МИНИМАЛЬНОГО КОМПЛЕКТА



Множество способов оставлять обратную связь



Возможность выбирать причину недовольства из списка

Пример отчета, рассылаемого по электронной почте:

## Отчет за 2018-03-04

Пульт/Сотрудник	Оценка	Количество	%
Магазин на Сретенке	Понравилось	103	74,6
	Никак	21	15,8
	Плохо	9	6,8

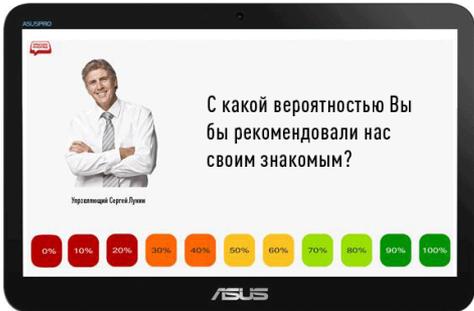
Автоматическая рассылка по почте статистики за прошедший рабочий день

Все возможности смотрите в описании продукта: [Сенсорный Фронт Мотиватор, Комплектация №1](#)

Минимальный комплект , Master-Terminal

N	Наименование
1.	Бессрочные лицензии на ПО: EPM-Agent Plus, LikeShow, FaceWatch, ППЛ для Windows, CX Reporter. Сенсорный Фронт Мотиватор, Master-Терминал.
2.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта Сенсорный Фронт Мотиватор и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).
3.	Бессрочная лицензии на ПО: ППЛ для Windows. Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер, Slave-Терминал.
4.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).
5.	ОПЦИОНАЛЬНО. Техническая поддержка продукта Сенсорный Фронт Мотиватор в течение 1 года (2-я линия поддержки).
6.	ОПЦИОНАЛЬНО. Техническая поддержка продукта Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер в течение 1 года (2-я линия поддержки).

Все возможности комплектации СТАРТ, а также:



Возможность проводить любые сложные опросы с ветвлениями, множественным выбором ответов и т.д.



Автоматическая фото-фиксация ответов, предотвращающая ложные отзывы.

Отчет КЛ-УФ  
 06.05.2014 00:00 - 06.05.2016 23:59  
 Фактический диапазон данных: 30.04.2015 11:34 - 18.05.2015 18:19  
 Приложение:

Клиника	Фактор	Вопрос	Индекс	Число ответов
Москва-взрослая	Материальные возможности (Pavgfbes)	Удовлетворенность по фактору	0.834	872
		В какой степени удовлетворены материальными возможностями?	0.910	126
		Вас привлекает стоимость услуг и в отношении обслуживания?	0.734	134
		Важными для меня являются: доступность, открытость?	0.920	141
		Для меня важна: простота, скорость обслуживания?	0.871	133
	Надежность (Reliabiz)	Важно ли для меня: надежность, качество услуг?	0.933	151
		Система мотивации: плюс в клинике, у врачей?	0.796	143
		Удовлетворенность по фактору	0.660	279
		Вам нравится темп в поликлинике/центре?	0.586	131
		Во время приема врач полностью сконцентрирован на оказываемой пациенту услуге?	0.770	147
"Отзывчивость" (Repozivnes)	Удовлетворенность по фактору	0.800	390	
	Вам устанавливает с пациентом доверительные отношения?	0.110	139	
	Врач делает все возможное, чтобы быстро получить положительный результат?	0.342	228	
	Врач оперативно реагирует на новые обстоятельства и нестандартные ситуации?	0.483	123	
	Удовлетворенность по фактору	0.670	660	
Доверие (Asizagoss)	Врач имеет хорошую степень профессионализма и его профессионализм?	0.852	140	
	Врач проводит качественную работу, внимательно слушает пациента, интересуется деталями, записывает, уточняет?	0.951	328	
	Врач подробно объясняет, и аргументирует план лечения и свои назначения?	0.732	122	
	Врач не навязывает лишние анализы, процедуры и т.п.?	0.561	142	
	Получил(а) информацию о новых услугах на своем месте?	0.413	131	
Этика (Eprafu)	Удовлетворенность по фактору	0.646	403	
	Вам искренне советовать проблему пациенту?	0.731	134	
	Врач стремится уменьшить возможный дискомфорт пациента?	0.532	143	
	Врач с пониманием относится к "ощущениям" пациента?	0.684	127	
	Удовлетворенность	0.491	230	

Клиника PROLAN | Клиника Москва (http://911.proslan.ru) | Стр 1 из 1

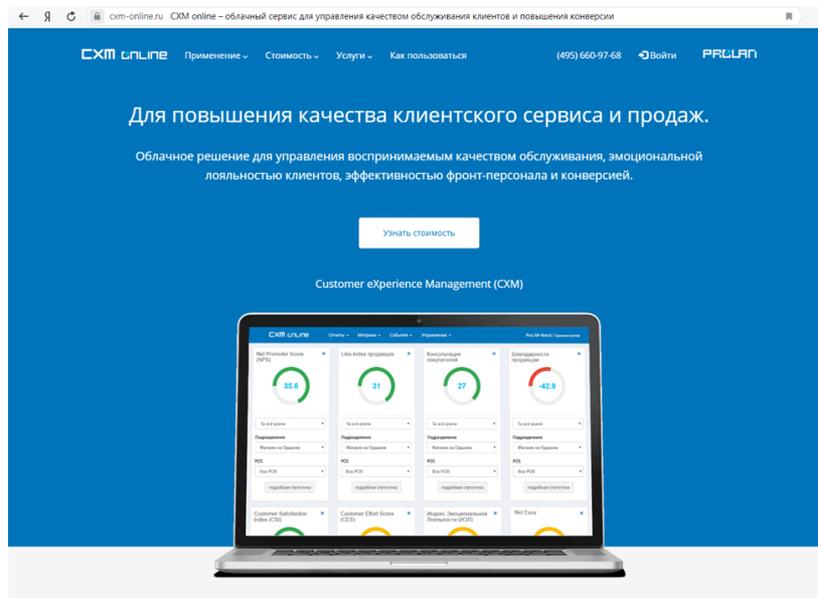
Отчеты по опросам и обратной связи на корпоративном сервере.

Все возможности смотрите в описании продукта: [Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер, Комплектация №2](#)



N	Наименование
1.	Годовые лицензии на ПО: EPM-Agent Plus, LikeShow, FaceWatch, ППЛ для Windows, годовая подписка на облачный <a href="#">сервис CXM-online</a> . Сенсорный Фронт Мотиватор, <b>Master-Терминал</b> .
2.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта <a href="#">Сенсорный Фронт Мотиватор</a> и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).
3.	Годовая лицензии на ПО: ППЛ для Windows. <a href="#">Терминал Обратной Связи</a> и <a href="#">Сенсор Анкетер</a> , <b>Slave-Терминал</b> .
4.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта <a href="#">Терминал Обратной Связи</a> и <a href="#">Сенсор Анкетер</a> и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).
5.	ОПЦИОНАЛЬНО. Техническая поддержка продукта <a href="#">Сенсорный Фронт Мотиватор</a> в течение 1 года (2-я линия поддержки).
6.	ОПЦИОНАЛЬНО. Техническая поддержка продукта <a href="#">Терминал Обратной Связи</a> и <a href="#">Сенсор Анкетер</a> в течение 1 года (2-я линия поддержки).

Все возможности комплектации **ЭКОНОМ** (без отчетов на корпоративном сервере), а также:



Все возможности системы управления качеством клиентского сервиса: [CXM-Online](#)

N	Наименование
1.	Комплектация «СТАНДАРТ» (минимальный комплект), включая помощь по внедрению.
2.	Бессрочные лицензии на использование ПО ПРОЛАН: VoiceUploader, Dictator, включая удаленную помощь по внедрению.

**Стоимость аудио-аналитики (преобразования голоса в текст) в Смету не включена.**

Услуги аудио-аналитики оплачиваются провайдеру аудио-аналитики (Яндекс или Центр Речевых Технологий) напрямую, по расценкам провайдера, по фактическом объеме полученной услуги..

ОПЛАТА ЗА ПОДКЛЮЧЕНИЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ ОДИН РАЗ И НЕ ЗАВИСИТ ОТ ЧИСЛА ПОДКЛЮЧАЕМЫХ ТЕРМИНАЛОВ.

Стоимость услуг аудио-аналитики составляет ~ 50 копеек за 1 минуту .

## КОМПЛЕКТАЦИЯ «ПРЕМИУМ»: ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

ФУНКЦИОНАЛ ПРОГРАММНОГО  
**АУДИО-РЕГИСТРАТОРА**



Режим  
ПОСТФАКТУМ



**ВСЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОМПЛЕКТАЦИИ «СТАНДАРТ»**

## КЕЙСЫ

Красная Кнопка

Главная Компания Решения Технологии Как купить Поддержка Методика Кейсы

Тел: +7 (495) 726-01-17

Защити персонал. Включи клиентов

монитор эмоций

сенсор анкетер

кнопка лояльности ЛАЙТ

кнопка лояльности СТАРТ

QR-коды

терминал обратной связи

аудиоаналитика

Оценка качества обслуживания и клиентского опыта

ПОДРОБНЕЕ

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА И ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ

## Красная Кнопка – решения для Бизнеса

Красная Кнопка – комплекс решений на единой технологической платформе, предназначенный для решения двух задач:

1. Оценка качества обслуживания и клиентского опыта.
2. Управление качеством клиентского сервиса и повышение продаж.

Красная Кнопка включает комплексные решения: комплексные решения, решения на основе визуализации и м...

СXM online – облачный сервис

CXM online

Применение

Стоимость

Партнерство

(495) 640-22-72

Войти

PROLAN

Для повышения качества клиентского сервиса и продаж.

Облачное решение для управления воспринимаемым качеством обслуживания, эмоциональной лояльностью клиентов, эффективностью фронт-персонала и конверсией.

Узнать стоимость

Customer eXperience Management (CXM)

CXM online

Net Promoter Score (NPS)

35.6

Like Index процентов

31

Концентрация лояльности

27

Благоприятность процедуры

-42.9

На рынке с 1991 года

1. B2C компания, оказывающая услуги офлайн, заинтересованная в повышении лояльности **своих клиентов**: магазин, ресторан, банк, страховая компания, салон красоты, клиника, фитнес центр, бизнес центр, автосервис, кофейня, отель, МФЦ, ЕИРЦ и т.д.
2. Организация, заинтересованная в повышении лояльности **своих сотрудников** за счет повышения качества услуг внутренних поставщиков: корпоративная столовая, корпоративный буфет, спортивный центр, служба уборки и т.д.

1. Вы всегда будет знать:
  - a. **ГДЕ «узкое место»** (в какую точку нужно сейчас направить силы и средства).
  - b. **КТО «слабое звено»** (кто из фронт-персонала не выполняет стандарты ...).
  - c. **ЧТО нужно сделать** для расширения «узкого места» и усиления «слабого звена».
2. При использовании в составе решения Менеджер Качества вы обеспечите выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания.
3. При интеграции с CRM вы повысите эффективность управления отношениями с клиентами и ценность клиентской базы.

# ДВА В ОДНОМ: ОПРОСЫ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

	Задача	Технология	Продукт
1.	Слышать клиентов, которые хотят быть услышанными	Постоянная эффективная обратная связь от клиентов (удобная для клиентов Книга Жалоб и Предложений)	<a href="#">Сенсорный Фронт</a> <a href="#">Мотиватор</a>
2.	Оцифровывать клиентский опыт (NPS, CES, CSI, CSAT ...)	Периодические опросы клиентов по случайной репрезентативной несмещенной выборке	<a href="#">Терминал Обратной Связи и</a> <a href="#">Сенсор Анкетер</a>

Многофункциональный ТОЛК-Терминал = [Сенсорный Фронт Мотиватор](#) + [Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер](#)



[«Простое, понятное и ... неправильное сенсорное решение для управления клиентским опытом».](#)

# ЭФФЕКТИВНО ДЛЯ ЛЮБОГО БИЗНЕСА

Гибкая архитектура продукта делает его эффективным решением для любой компании.

1. Клиент-серверная архитектура с локальным MS SQL сервером (устанавливается на самом терминале или в локальной сети) и приложением [CX Reporter](#), а также бесплатный сервис [Loyalty Reporter](#) делают продукт эффективным решением для небольших организаций, где обратную связь о клиентском опыте нужно получать в одной точке (клиника, ресторан, автосервис, ВУЗ, и т.п.)
2. Централизованная настройка терминалов и агрегация всей получаемой информации в [CXM-Online](#) делает продукт эффективным решением для организаций со множеством территориально распределенных офисов обслуживания (банки, офисы B2B продаж крупных сетевых компаний и т.п.).
3. Возможность интеграции с корпоративным web-сайтом расширяет область применения продукта (digital signage, активация карт программы лояльности, описания продуктов, подписка на новости и т.д.), повышает эффективность бизнес процессов передней линии, устраняет барьеры между компанией и клиентами.
4. Архитектура "["master-slave"](#)", когда множество Slave-Терминалов работает под управлением одного Master-Терминала кардинально уменьшает стоимость решения для офисов обслуживания с большим числом точек контакта. При хорошем качестве каналов связи Slave-Терминалы могут эффективно использоваться и в удаленных точках контакта.

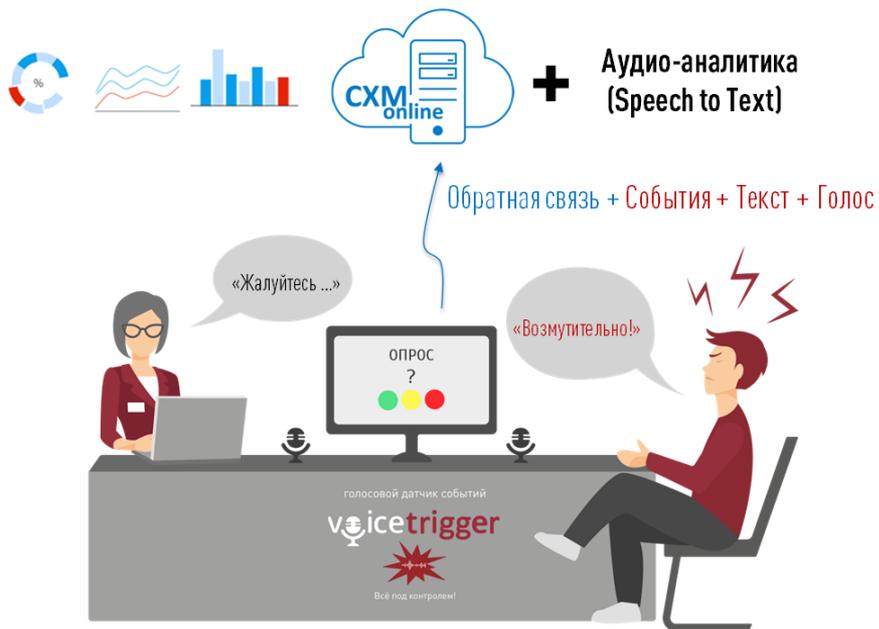
В качестве аппаратной платформы терминалов могут использоваться как планшеты, моноблоки, информационные киоски, так и компьютеры фронт-персонала, что также [уменьшает стоимость решения и повышает его юзабилити](#).

## 4 ВИДА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ → 4 ГРУППЫ ЗАДАЧ

Многофункциональный **ТОЛК-Терминал** поддерживает 4 вида обратной связи, каждая из которых используется для решения определенных задач:

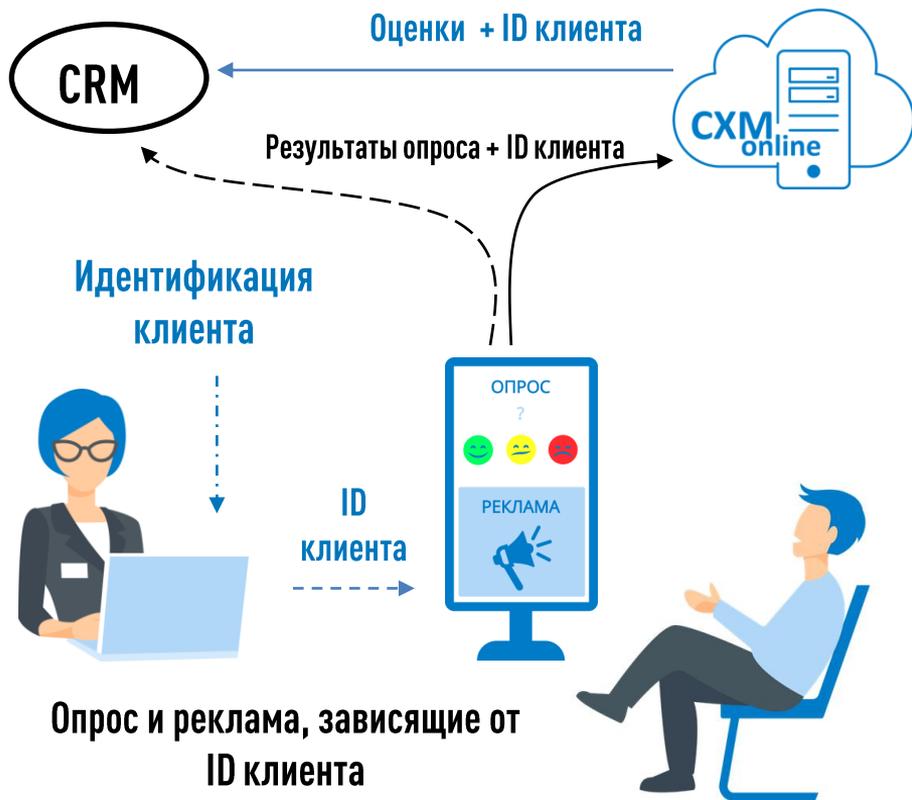
1. **Спонтанные отзывы «доволен/недоволен»** по каждому виду услуги и работнику передней линии - оценки качества обслуживания (нажатия смайликов) без конкретизации причин. **Используются, во-первых, как датчик наличия системных сбоев в обслуживании клиентов, во-вторых, для локализации «узких мест» и «слабых звеньев», в-третьих, для мотивации фронт-персонала оставлять у клиентов положительный эмоциональный след.**
2. **Информативная обратная связь** по каждому виду услуги и работнику передней линии – анонимные оценки качества полученных услуг с конкретизацией причин недовольства. **Используется для определения действий, которые необходимо предпринять для расширения «узких мест» и усиления «слабых звеньев».**
3. **Инструментальные жалобы** - оценки качества полученных услуг с конкретизацией причин недовольства и контактами для обратной связи. **Используются для «возвращения» недовольных и мобилизации лояльных клиентов, уменьшения числа жалоб в регулирующие органы, уменьшение негатива и увеличение позитива в Сети (улучшения репутации).**
4. **Оцифровка клиентского опыта** – периодические опросы клиентов по случайной (не стихийной) репрезентативной выборке. **Используется, во-первых, для оценки эффективности действий по управлению клиентским опытом (NPS, CES, CSI, CSAT и т.д.), во-вторых, для изучения ожиданий и предпочтений клиентов.**

# ЗАПИСЬ И АНАЛИЗ ГОЛОСА: ТЕХНОЛОГИЯ VOICETRIGGER



## Семь ключевых преимуществ технологии VoiceTrigger:

1. Многообразие поддерживаемых систем записи речи (кроме самого терминала для записи голоса можно использовать диктофоны и аудио-регистраторы).
2. Анализ голосового трафика "на лету" и мгновенное оповещение о событиях.
3. Автоматическое обогащение голосовых событий дополнительной информацией.
4. Идентификация клиентов в точке контакта.
5. Автоматическая оценка событий.
6. Сохранение голосовых треков.
7. Кардинальное снижение затрат на аудио-аналитику.



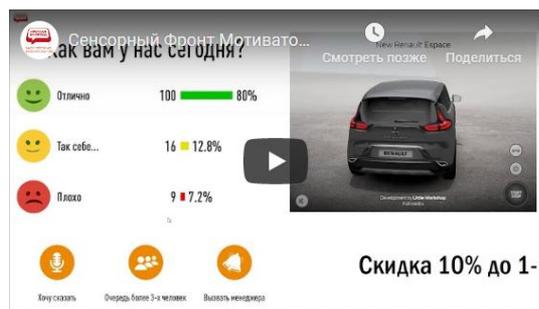
Кроме циклических опросов, при которых всем клиентам задаются одинаковые вопросы, ТОЛК-Терминал поддерживает **опросы по требованию с управляемой выборкой**. Это позволяет разным категориям клиентов задавать разные вопросы и получать информацию о клиентском опыте в разных разрезах, в том числе, по категориям клиентов.

ТОЛК-Терминал может интегрироваться с CRM (Программой Лояльности). Это обогащает клиентскую базу информацией о клиентском опыте и повышает эффективность управления клиентской лояльностью. В частности, позволяет эффективно возвращать недовольных клиентов и мобилизовать лояльных для распространения информации о своём положительном опыте.

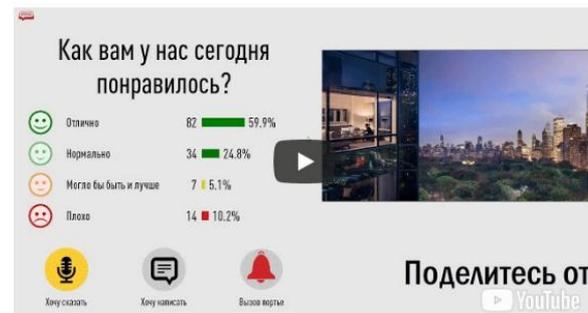
# ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : СЕНСОРНЫЙ ФРОНТ МОТИВАТОР



Только Обратная Связь

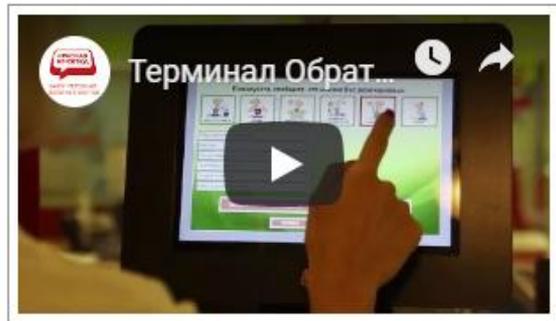


Обратная Связь + экспресс Опрос



Обратная Связь + Опрос

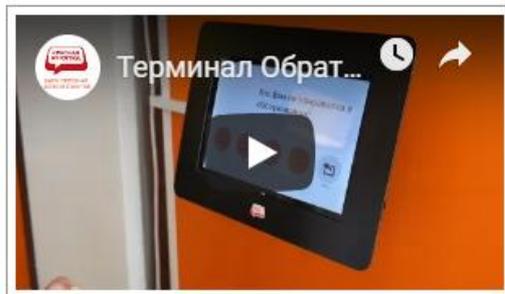
# ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : ТЕРМИНАЛ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И СЕНСОР АНКЕТЕР



*Фитнесс центр*



*Кофейня*

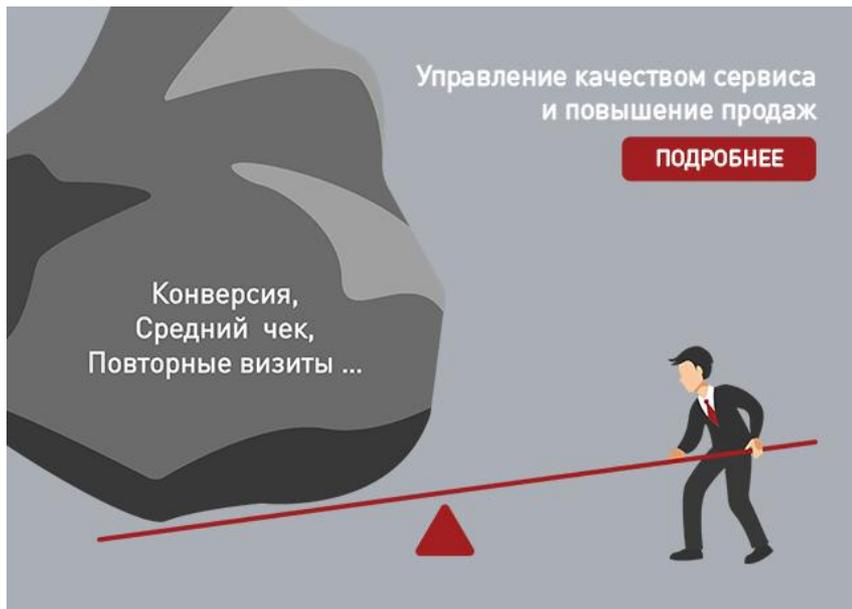


*Yandex*



*Отель*

# ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТОЛК-ТЕРМИНАЛА



Кликните и посмотрите архитектуру решения для вашего бизнеса



подробнее

I. Автономная точка обслуживания и продаж с прилавком (фастфуд, кофейня, магазин с прилавком и т.п.)



подробнее

II. Крупный магазин с продавцами-консультантами в зале (одежда, обувь, автозапчасти, электроника, алкоголь и т.п.)



подробнее

III. Магазин формата Самообслуживание (продукты)



подробнее

IV. Офис обслуживания клиентов (автосервис, банк, страховая компания, МФЦ)



подробнее

V. Многопрофильная клиника



подробнее

VI. Классический ресторан (со столиками)



подробнее

VII. Небольшой магазин с продавцом-консультантом в зале (одежда, обувь, алкоголь и т.п.)



подробнее

VIII. Аптека и аналогичные точки продаж с прилавком



Диктофон-бейдж



Аудио-регистратор

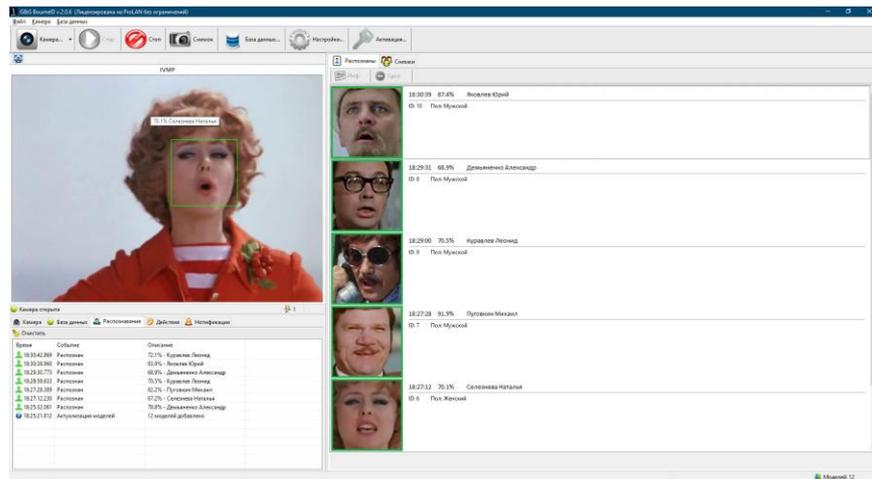
Продукт может поставляться в комплектации с диктофонами и аудио-регистраторами.

**Информация о стоимости – по запросу**

## ДОПОЛНИТЕЛЬНО #2



Продукт может поставляться в комплектации, позволяющей автоматически измерять эмоции клиентов. Подробнее: [Монитор Эмоций.](#)



Продукт может поставляться в комплектации, позволяющей идентифицировать клиентов по лицу.

**Информация о стоимости – по запросу**