

Универсальный ПРОК*-Терминал

Объединенный Пост Качества + Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер

* ПРОК = Продажи Качеством

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:
 - а. **ГДЕ «узкое место»** (в какую точку нужно сейчас направить силы и средства).
 - б. **КТО «слабое звено»** (кто из фронт-персонала не выполняет стандарты ...).
 - с. **ЧТО нужно сделать** для расширения «узкого места» и усиления «слабого звена».
2. Интегрировав Терминал с корпоративными сервисами (корпоративным сайтом) вы уменьшите барьеры как между клиентами и компанией, так и между сотрудниками и компанией.
3. При использовании в составе решения Менеджер Качества вы обеспечите выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания.

ДВА В ОДНОМ: ОПРОСЫ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

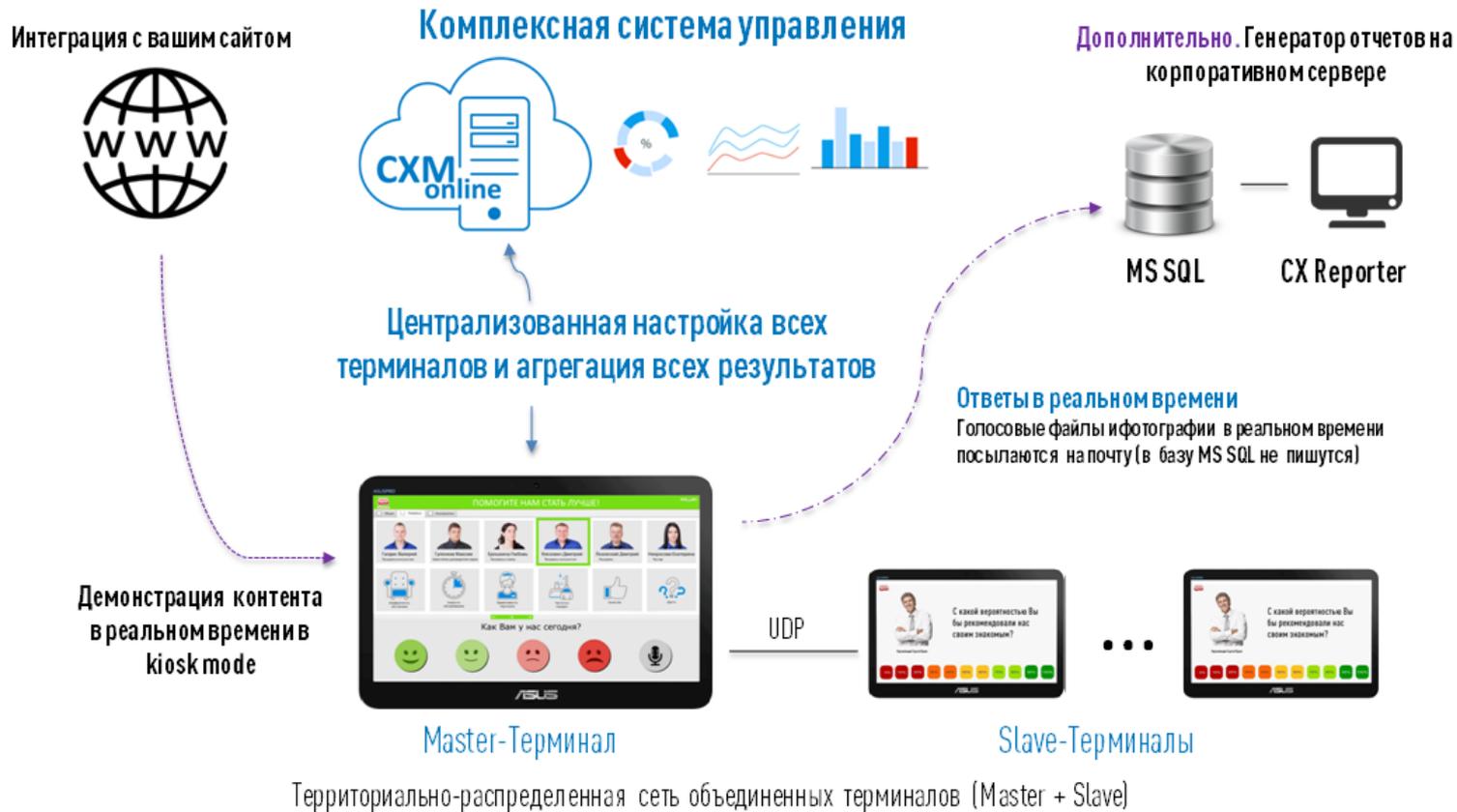
	Задача	Технология	Продукт
1.	Слышать клиентов, которые хотят быть услышанными	Постоянная эффективная обратная связь от клиентов (удобная для клиентов Книга Жалоб и Предложений)	Объединенный Пост Качества
2.	Оцифровывать клиентский опыт (NPS, CES, CSI, CSAT ...)	Периодические опросы клиентов по случайной репрезентативной несмещенной выборке	Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер

Универсальный ПРОК-Терминал = [Объединенный Пост Качества](#) + [Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер](#)



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

ГИБКАЯ ИННОВАЦИОННАЯ АРХИТЕКТУРА



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 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](#).

Slave-Терминал

Master-Терминал



Интервьюер с планшетом

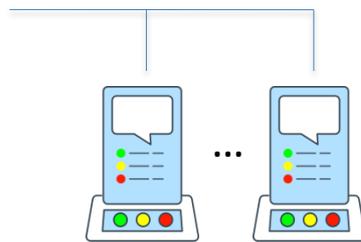


Wi-Fi, Ethernet



Slave-Терминалы

Радиоканал, Ethernet



Кнопочные пульты

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

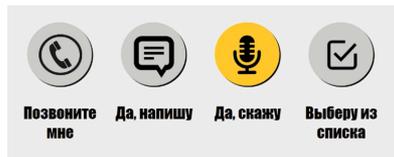
Master-Терминал является также Концентратором Данных, получаемых от кнопочных пультов.

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

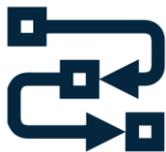
Технология Master-Slave уменьшает стоимость решения в офисах обслуживания с несколькими точками контакта.

Универсальный ПРОК-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.*



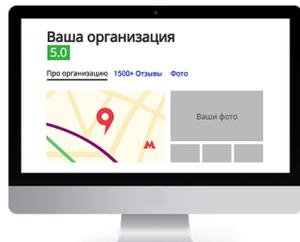
Разные способы оставить обратную связь



Управление недовольством
службой качества



QR-код на экране



Поощряйте менеджеров,
«приносящих» положительные
отзывы на Яндекс Карты

Возвращайте недовольных (recover detractors)

Негатив «замыкайте» на службу качества.

1. Установите Master-Терминал в таком месте, чтобы оставлять обратную связь было удобно.
2. Обеспечьте, чтобы сообщать о причине недовольства было просто.
3. «Замкните» информацию о недовольстве на службу качества. Старайтесь устранять негатив по горячим следам и на месте.

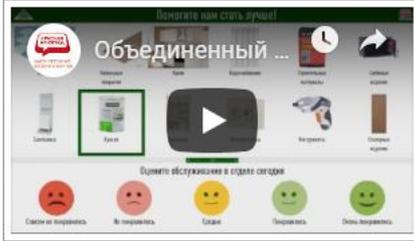
Мобилизуйте лояльных (mobilize promoters)

Позитив транслируйте на Яндекс Карты и т.п.

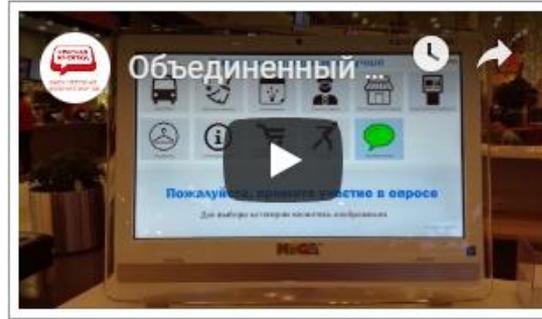
1. Если клиент выражает позитив, автоматически выводите на экран QR-код, ссылающийся на вашу страницу на Яндекс.Картах.
2. Поощряйте администрацию офиса за положительные отзывы на Яндекс Карты.

ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : ОБЪЕДИНЕННЫЙ ПОСТ КАЧЕСТВА

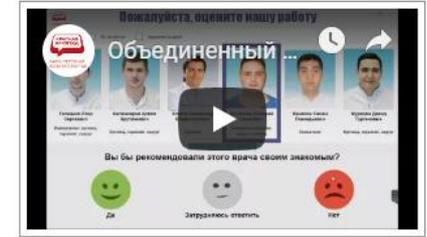
Леруа Мерлен



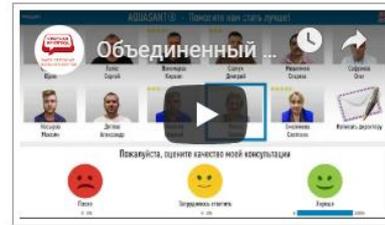
Мега



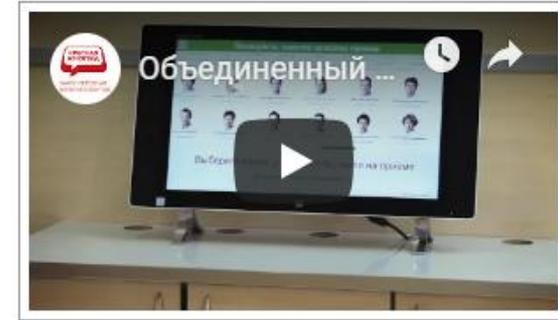
Медицина



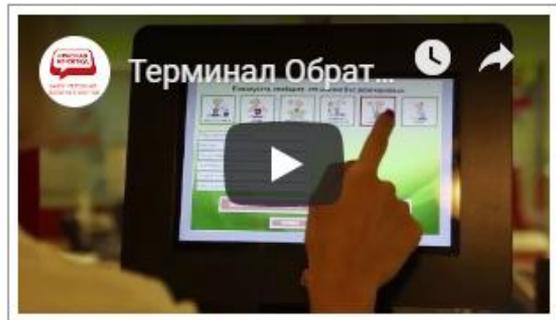
Аэропорт Шереметьево



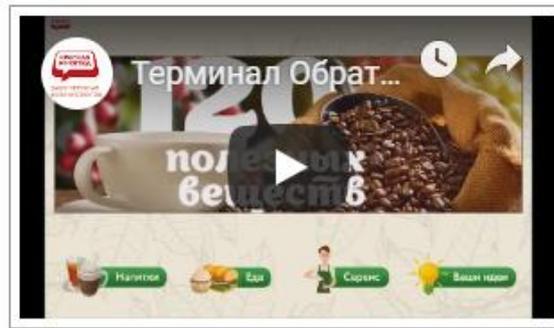
Магазин сантехники



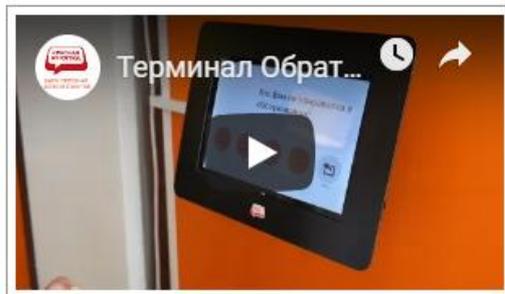
ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : ТЕРМИНАЛ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И СЕНСОР АНКЕТЕР



Фитнесс центр



Кофейня



Yandex



Отель

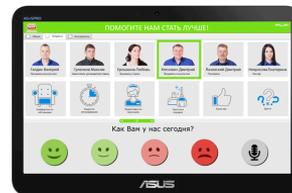
В качестве аппаратной платформы может использоваться любое устройство под MS Windows



Сенсорный монитор,
подключенный к компьютеру



Планшет



Моноблок



Информационный
КИОСК

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

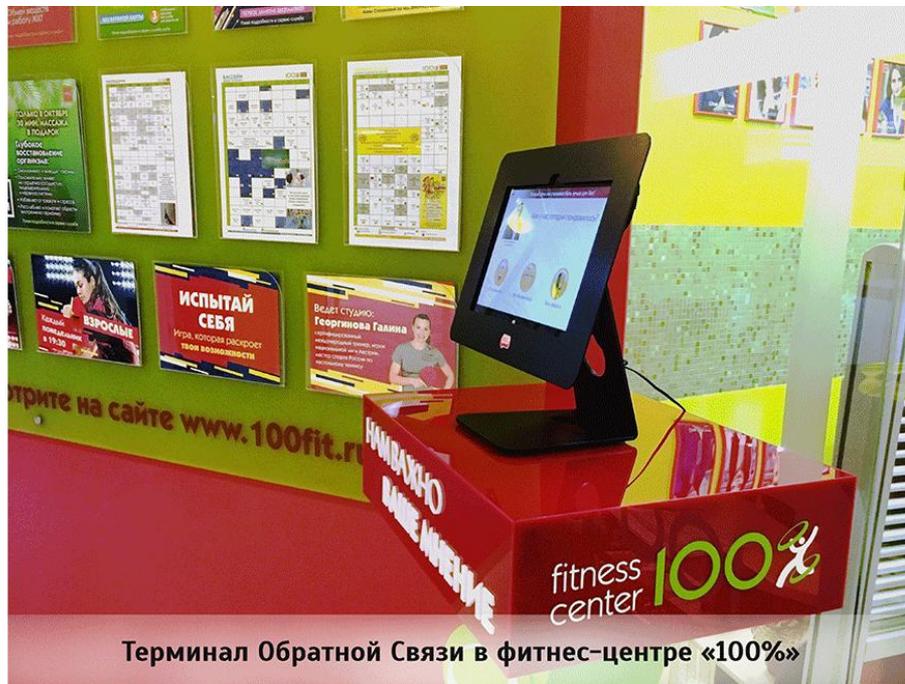


Рекомендуем:

Моноблок в напольном исполнении с диагональю экрана **15.6 дюйма** на базе моноблока ASUS.

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

Объединенный Пост Качества в компании Москва Кargo (Аэропорт Шереметьево)



Терминал Обратной Связи в фитнес-центре «100%»

Рекомендуем:

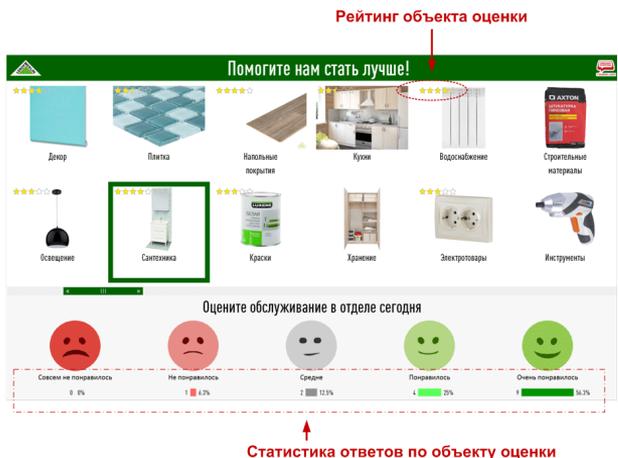
Терминал в настольном/настенном исполнении с диагональю экрана **10.1 дюйм** на базе планшета IRBIS.

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

N	Наименование
1.	Бессрочные лицензии на ПО: EPM-Agent Plus, ProLAN 3000, FaceWatch, CX Reporter, QuTester Plus. Объединенный Пост Качества «ЭКОНОМ», Master-Терминал.
2.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта Объединенный Пост Качества «ЭКОНОМ» 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 Объединенный Пост Качества «ЭКОНОМ» 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).

КОМПЛЕКТАЦИЯ «ЭКОНОМ»:

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ МИНИМАЛЬНОГО КОМПЛЕКТА



Удовлетворенность по фактору

30.04.2015 11:34 - 18.05.2015 18:29

Компания	Ветка	Критерий	Индикатор	Число ответов
Москва-восток	Материалы и комплектующие (Панель)	Удовлетворенность по фактору	0,834	973
		В наличии и используется современная продукция/оборудование?	0,910	276
		Функциональность/качество/наличие в ассортименте/сервис?	0,762	324
		Работники магазина имеют достаточную квалификацию, опыт?	0,930	343
		Для решения проблем, в спорной ситуации?	0,771	316
		Работники имеют достаточные навыки?	0,823	312
	Надежность (Исполн.)	Удовлетворенность по фактору	0,660	294
		Время ожидания/сроки выполнения работ?	0,786	321
		Удовлетворенность по фактору	0,770	247
		Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,682	312
		Удовлетворенность по фактору	0,360	386
		Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,100	396
Деловая (Админист.)	Удовлетворенность по фактору	0,342	138	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,463	111	
	Удовлетворенность по фактору	0,670	660	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,832	336	
	Удовлетворенность по фактору	0,551	329	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,732	311	
Эксперт (Прямой)	Удовлетворенность по фактору	0,541	342	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,432	312	
	Удовлетворенность по фактору	0,646	402	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,732	324	
	Удовлетворенность по фактору	0,523	342	
	Важны ли сроки/сроки выполнения работ/сроки оказания услуг?	0,686	273	
Удовлетворенность по фактору	0,481	2064		

Любые сценарии обратной связи с ветвлениями, множественным выбором ответов, отображением рейтинга, статистики ответов и т.д.

Автоматическая фото-фиксация ответов, предотвращающая ложные отзывы.

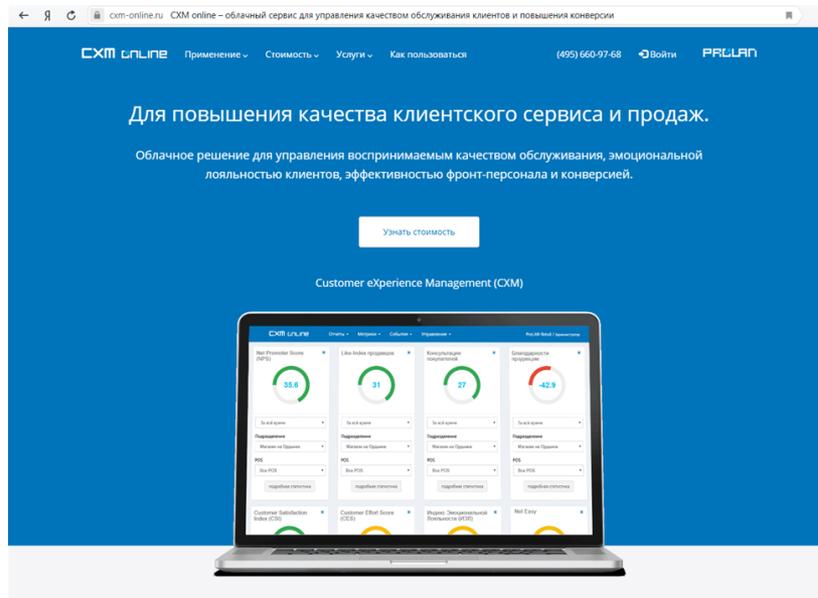
Отчеты по обратной связи на корпоративном сервере.

Все возможности смотрите в описании продукта: [Объединенный Пост Качества, Комплектация №1](#)

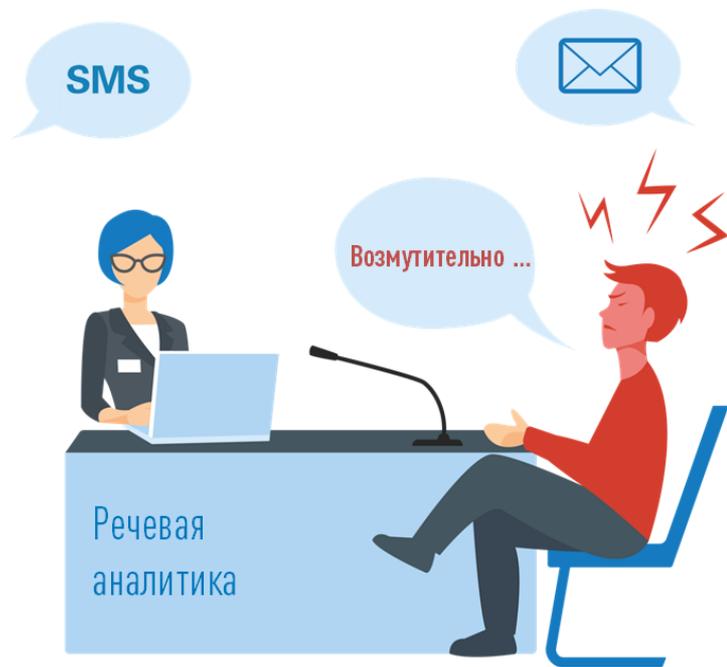


N	Наименование
1.	Годовые лицензии на ПО: EPM-Agent Plus, ProLAN 3000, FaceWatch, годовая подписка на облачный сервис CXM-online . Объединенный Пост Качества, Master-Терминал.
2.	Удаленная помощь по внедрению Базового Сценария продукта Объединенный Пост Качества и техническая поддержка в течение первого месяца (включается в стоимость лицензий).
3.	Годовая 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 Объединенный Пост Качества 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 **ЭКОНОМ** (без отчетов на корпоративном сервере), а также:



Все возможности системы управления качеством клиентского сервиса: [CXM-Online](https://cxm-online.ru)



Продукт может поставляться в комплектации, позволяющей автоматически фиксировать инциденты в точках контакта.

Подробнее: [Бесконтактный Датчик Инцидентов](#)

Контроль коммуникаций с клиентами в реальном времени

Голосовое управление сенсорными терминалами.

vicetouch



Удобно и Безопасно!

Продукт может поставляться в комплектации, позволяющей отвечать на вопросы голосом, не прикасаясь к экрану.

Подробнее о технологии: [VoiceTouch](#)



Диктофон-бейдж



Аудио-регистратор

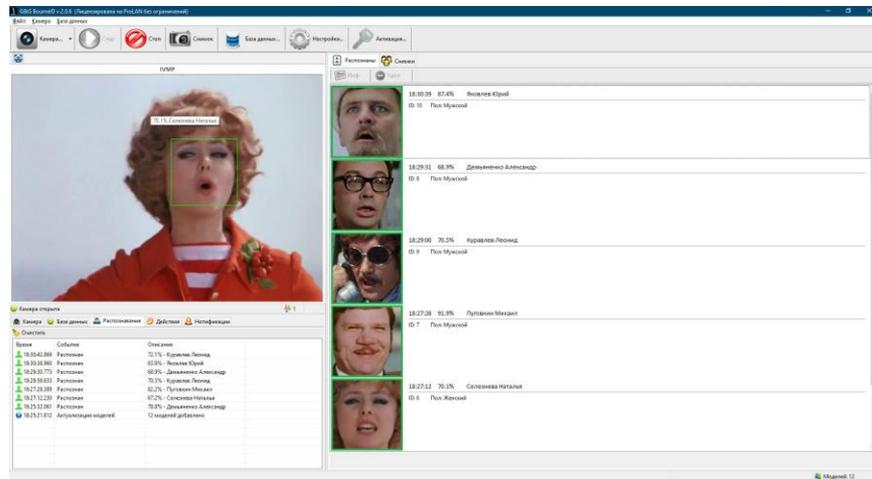
Продукт может поставляться в комплектации с диктофонами и аудио-регистраторами, позволяющими контролировать выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания.

Подробнее о технологии: [Менеджер Качества](#)

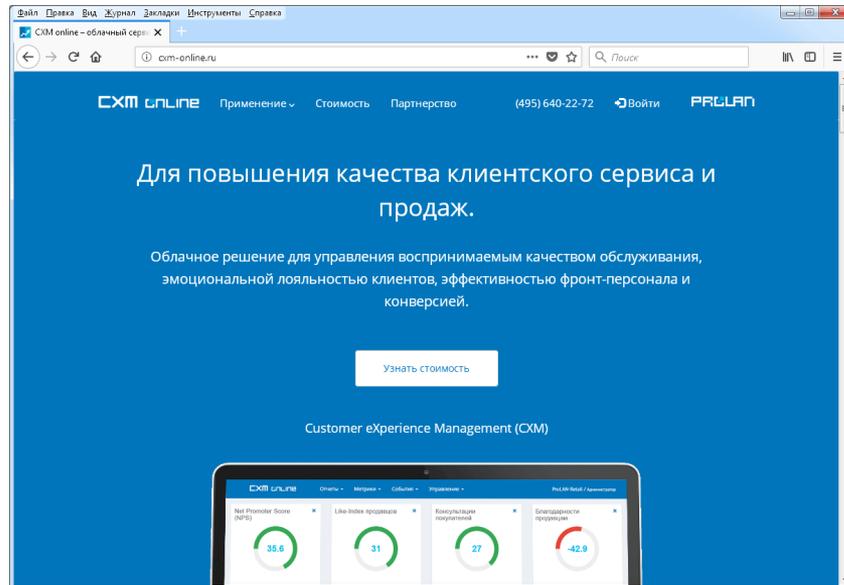
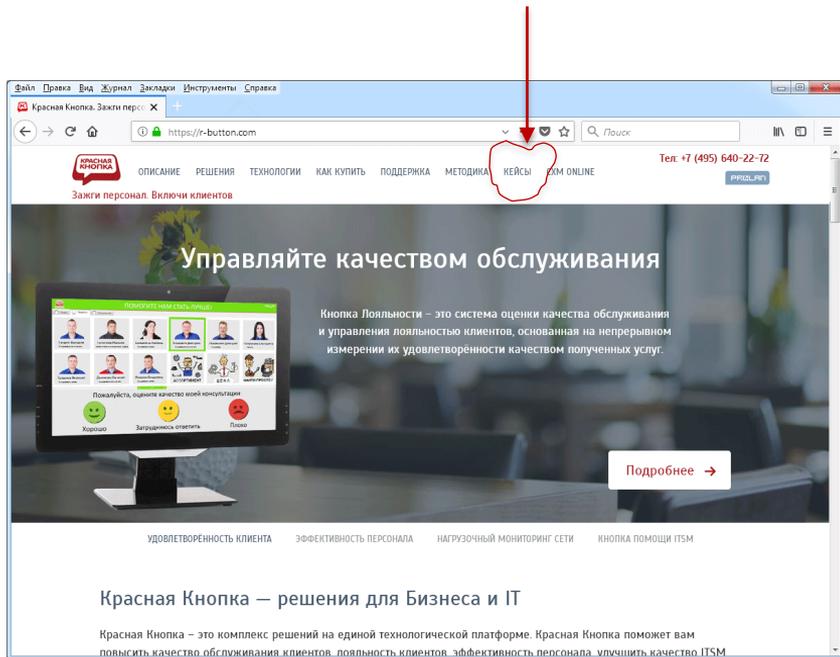
ДОПОЛНИТЕЛЬНО #4



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



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



На рынке с 1991 года