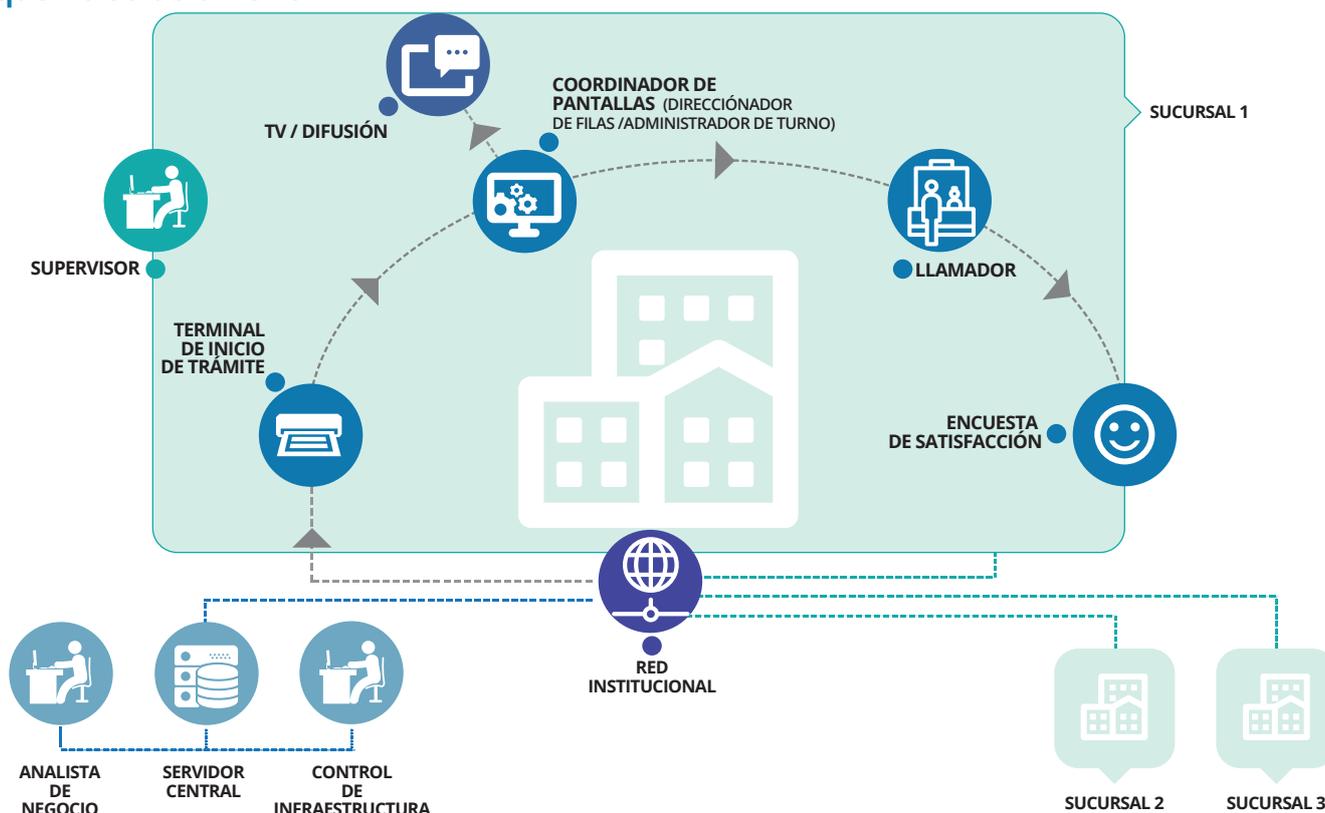


Al momento que un cliente visita las oficinas de una empresa, obtiene importante información de la misma. Son instancias sumamente significativas para la imagen que el cliente concibe de la empresa. En la actualidad contar con la presencia de clientes en las oficinas para una organización es un gran desafío.

Se debe brindar la mejor atención, administrar el tiempo del cliente con la mayor eficiencia, estar siempre monitoreando y evolucionando el servicio ofrecido y la forma en la cual se brinda, así como también explotar al máximo ese tiempo para transmitirle la mejor información, lograr que el cliente perciba una excelente imagen institucional y se retire con el sentimiento de que la empresa está en continua evolución con el fin de brindarle cada vez un mejor servicio.

CAS es la herramienta que le permite gestionar estas características de la forma más eficiente.

Esquema solución CAS:



Ventajas CAS

- ▶ Organiza y agiliza la atención de sus clientes, brindándoles calidad de atención y confort.
- ▶ Optimiza sus recursos.
- ▶ Es totalmente configurable y se adapta a las necesidades de su negocio.
- ▶ Brinda nuevos canales de comunicación con sus clientes para reforzar su marca y campañas publicitarias.
- ▶ Su diseño y arquitectura lo hacen una solución muy robusta y escalable.
- ▶ Es independiente del Hardware utilizado.
- ▶ Su entorno Web simplifica instalaciones y futuros mantenimientos.
- ▶ Permite el monitoreo en línea del estado de situación de sus agencias permitiéndole a sus supervisores tomar las acciones correctivas que sean necesarias.
- ▶ El módulo de análisis estadístico le permite un amplio espectro de estudios.
- ▶ Por ser un producto 100% propietario nos permite realizar extensiones que se adapten a las necesidades de su negocio.

Resumen de Principales Funcionalidades

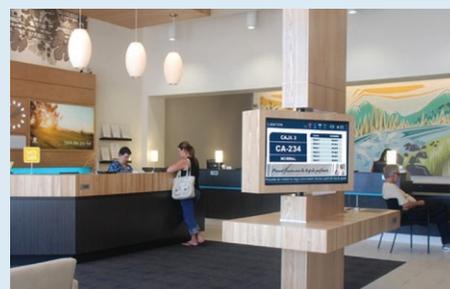
Características Generales

- ▶ Numeración y ordenamiento de filas de espera.
- ▶ Difusión de publicidad, videos institucionales, banners e información on line.
- ▶ Campañas publicitarias (centralizadas / geográficas / dirigidas).
- ▶ Estudios on-line y estadísticos de tiempos de espera y atención de clientes.
- ▶ Solución con auto-gerenciamiento y monitoreo con arquitectura escalable.
- ▶ Solución basada en últimas tendencias tecnológicas.
- ▶ Sectores Multi-filas y Filas con Prioridad.
- ▶ Estudio de funcionarios (Work-Time, Attention Time, Attention Speed, Inactivity Time).
- ▶ Permite realizar Encuestas de satisfacción y personalizadas.



Módulo Queue Management

- ▶ Autenticación de cliente (ingreso de número de cliente, documento, etc).
- ▶ Solicitud de número por tipo de trámite a realizar.
- ▶ Área de publicidad (con campañas dirigidas, geográficas y/o genéricas).
- ▶ Módulo WEB (Zero Foot Print).
- ▶ Permite congelar o suspender atención.
- ▶ Permite derivar atención a otro sector.
- ▶ Informe al usuario de (Work-Time, Attention Time, Attention Speed, Inactivity Time).
- ▶ Soporta multiples modos de llamados (normal, ponderado, aleatorio).
- ▶ Alertas por fallas de HW, SW o insumos.
- ▶ Tiempos de espera máximos por sucursal y fila (definición y alertas).



Resumen de Principales Funcionalidades

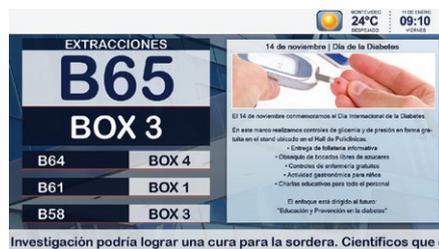
Digital Signage

- ▶ Soporta administrador de turnos y direccionador de filas.
- ▶ Área fija para cabezal con logotipo e información (hora, clima, cotizaciones, etc.)
- ▶ Área de información a clientes online.
- ▶ Área de publicidad (con campañas geográficas y/o genéricas).
- ▶ Área de numeradores con soporte de múltiples sectores.
- ▶ Distribución centralizada de campañas publicitarias.
- ▶ Administración de parámetros de funcionamiento y campañas publicitarias.

Ejemplos por Industria



Financiera



Salud



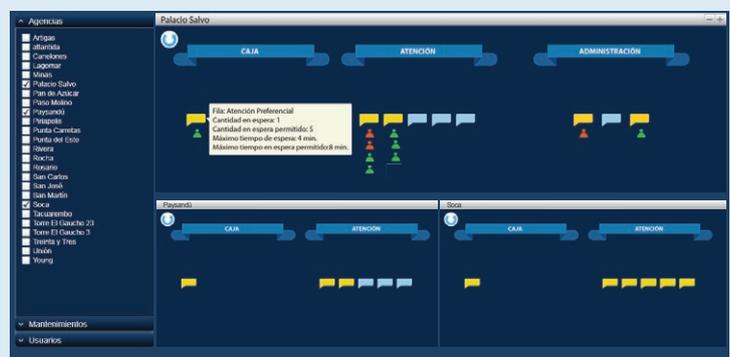
Telefonía

Módulo Autoagenda

- ▶ Permite al cliente agendar una cita vía internet, para los días, horarios y personal disponible e indicar el tipo de trámite que realizará.
- ▶ El sistema le brindará información sobre documentación que debe presentar al momento del trámite.
- ▶ El sistema envía al cliente vía sms y/o email un recordatorio de la cita.

Gestión Interactiva

- ▶ Servicio de generación de alertas a supervisores por incidencias generadas en la sucursal vía correo electrónico o sms.
- ▶ Visualización de alertas generadas en la sucursal.
- ▶ Administra el modo de gestión de las filas de espera.
- ▶ Reportes.



Resumen de Principales Funcionalidades

Módulo Satisfacción

- ▶ Permite la definición de campañas de encuesta en variados canales (SMS, web, tablets, totem, etc.).

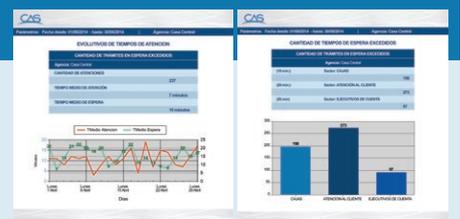


Calidad de Atención

- ▶ Controla la interacción de personal de atención con el cliente.
- ▶ Grabación de conversación funcionario-cliente.
- ▶ Puestos de revisión de grabaciones con formularios predefinidos de evaluación.
- ▶ Coaching.

Módulo Analítico (Business Intelligence)

- ▶ Estudio de atenciones por sucursales, sectores, filas, funcionarios.
- ▶ Comparativo de atenciones por sucursales, sectores, funcionarios.
- ▶ Análisis de productividad, tiempos de espera, etc.



Resumen de Principales Funcionalidades por Versión

	Mini	Standard	Enterprise
 Queue Management			
Llamado Pull	✓	✓	✓
Llamado Push	✗	✗	✓
Trámites multi-etapa	✓	✓	✓
Semaforización de filas	✗	✓	✓
Priorización por trámite y/o desborde	✓	✓	✓
Manejo de cliente prioritario por discapacidad	✓	✓	✓
Reglas avanzadas para colaboración por desborde	✗	✗	✓
Alertas por desborde y espera prolongada	✗	✓	✓
Gestión y medición avanzada de funcionarios de atención	✓	✓	✓
Alertas por funcionarios no activos	✗	✗	✓
Opción de funcionamiento sin terminal de tickets	✓	✓	✓
Reportes de situación online multi-sucursal	✓	✓	✓
Reportes estadísticos de sucursales/sectores/filas/funcionarios	✓	✓	✓
Encuesta de satisfacción de la atención	✗	✗	✓
Monitoreo interactivo	✓	✓	✓
 Digital Signage			
Comunicación Audiovisual (imágenes y videos)	✓	✓	✓
Información dinámica, web	✓	✓	✓
Estado del tiempo, hora, mensajes, noticias rss.	✓	✓	✓
 Módulo Autoagenda	✗	✓*	✓*
 Módulo Gestión Interactiva	✗	✓*	✓
 Módulo Satisfacción	✓*	✓*	✓*
 Módulo Calidad de Atención	✗	✗	✓*
 Módulo Analítico (Business Intelligence)	✗	✗	✓*

✓ Sin costo adicional. ✓* Con costo adicional.