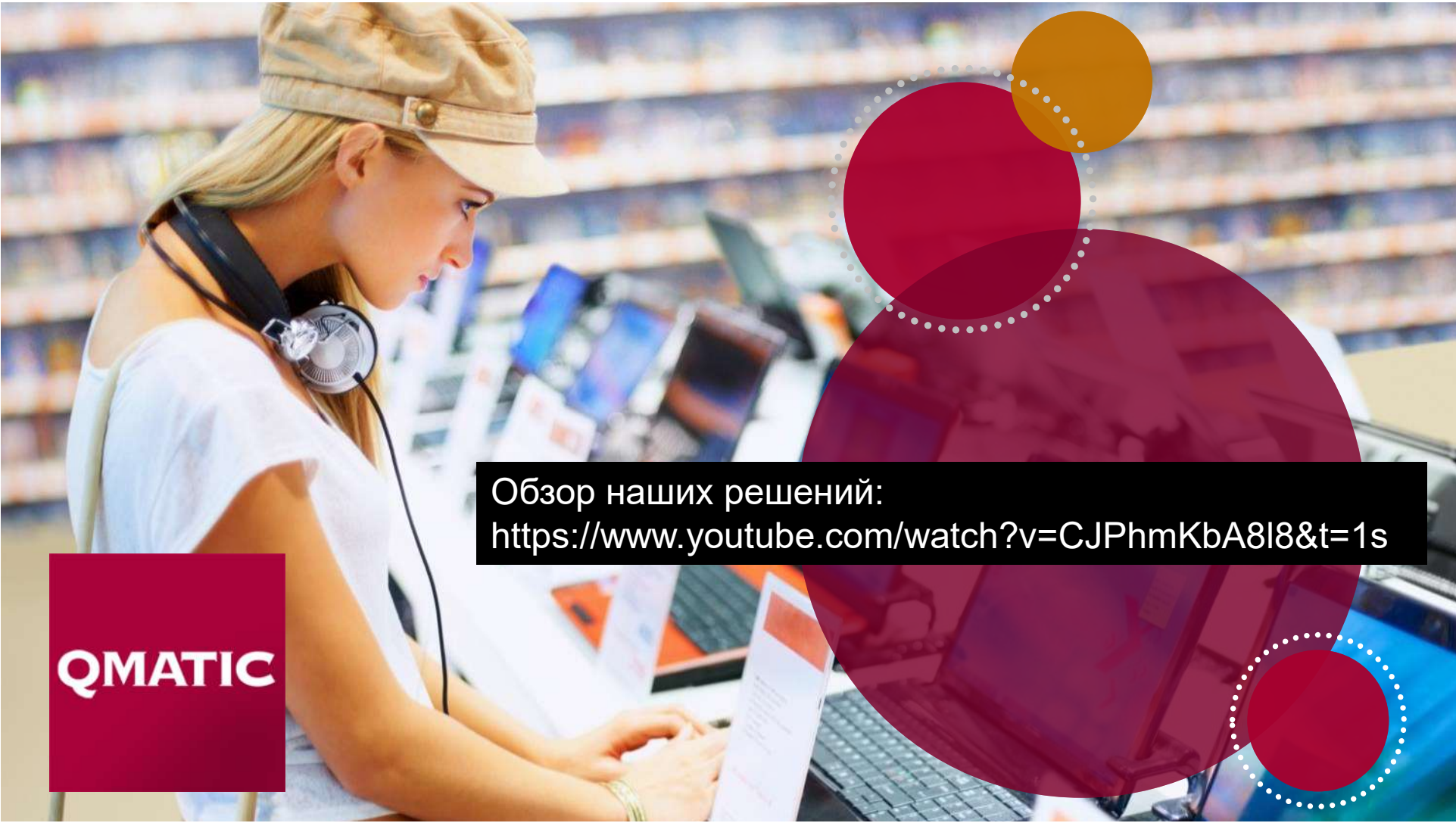
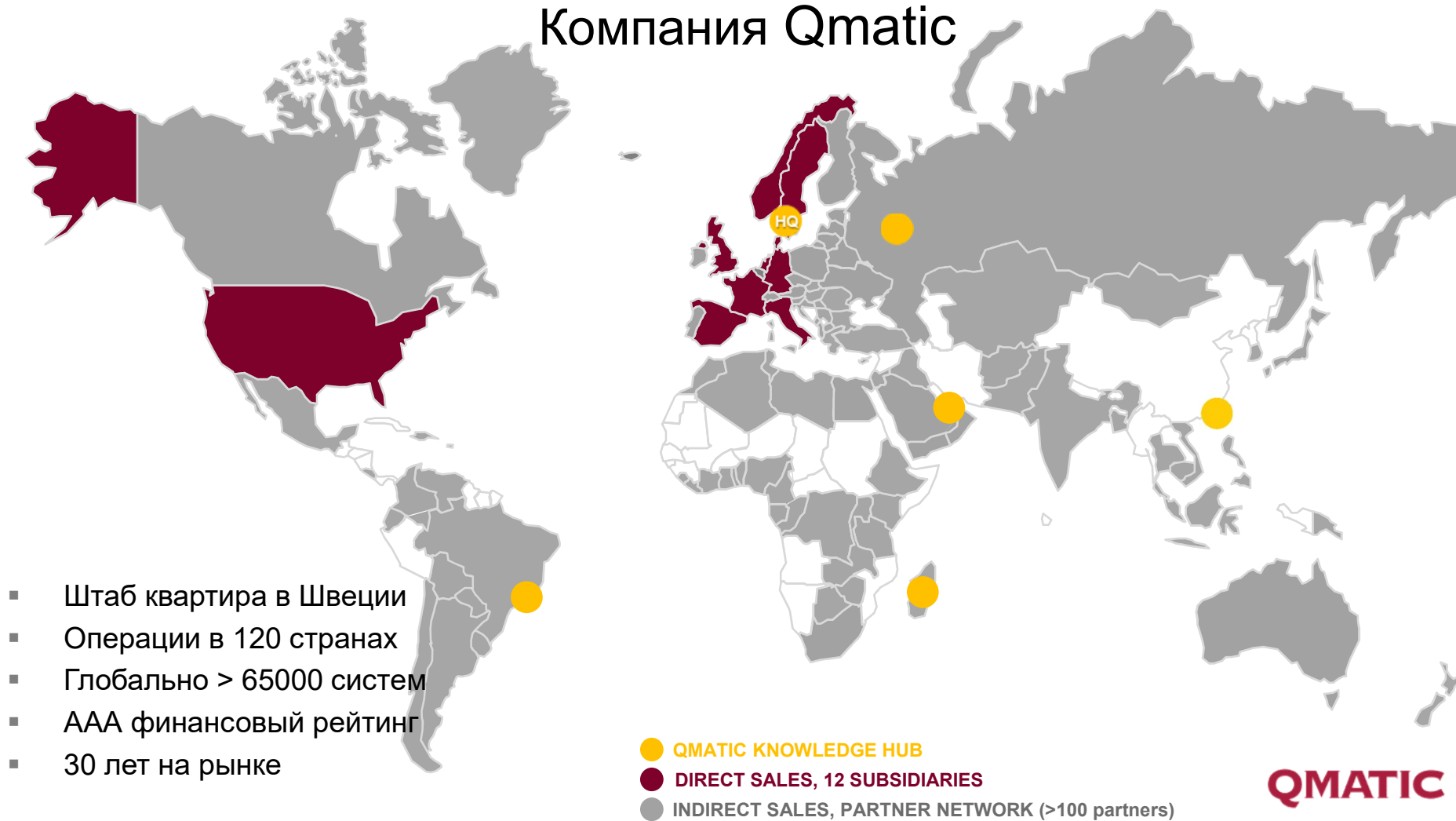




QMATICS

Обзор наших решений:
<https://www.youtube.com/watch?v=CJPhmKbA8l8&t=1s>

Компания Qmatic



- Штаб квартира в Швеции
- Операции в 120 странах
- Глобально > 65000 систем
- AAA финансовый рейтинг
- 30 лет на рынке

Основные Секторы и Клиенты



Финансы

Банки
Страховые компании



Государственный сектор

Почта
Налоговая Инспекция
Миграционные службы
Судебные Приставы
Полиция
Таможня
Визовые центры и центры госуслуг
Посольства
Энергетические компании
Министерство Чрезвычайных ситуаций



Здравоохранение

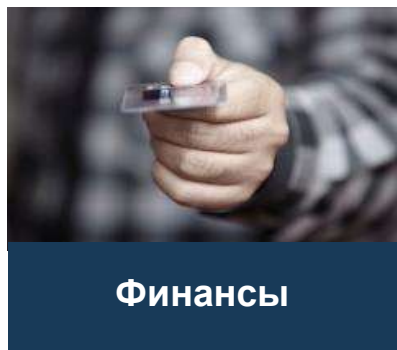
Поликлиники
Аптеки



Розничная торговля Телеком B2C/B2B

Универмаги
Сетевые магазины
Интернет магазины

QMATIS



Финансы

HSBC



citibank

ČESKÁ
SPORITELNA



Nordea



ING BANK



BARCLAYS



A Alfa·Bank



SBERBANK



VTB24

Открытие
Банк



ГАЗПРОМБАНК



CAPITEC
BANK

QMATIC



Гос. сектор



Здравоохранение



Розничная торговля



Шаг 3 – Ожидание

- Digital Signage контент и информация о вызове номера на одном экране
- Контекстная реклама на экране киоска, билете и на LCD
- LED дисплеи

Шаг 1 – До прибытия

- Предварительная запись онлайн
- Мобильные приложения для виртуальной очереди

6|

Управление

Шаг 6 – Управление и Бизнес аналитика

- - Отчёты,
- - Панели мониторинга,
- - Анализы,
- - Дашборды

Шаг 4 – Обслуживание

- Рабочая станция и LCD или LED дисплеи
- Web – терминалы рабочих станций
- Аппаратные терминалы

Шаг 5 – Последующее обслуживание

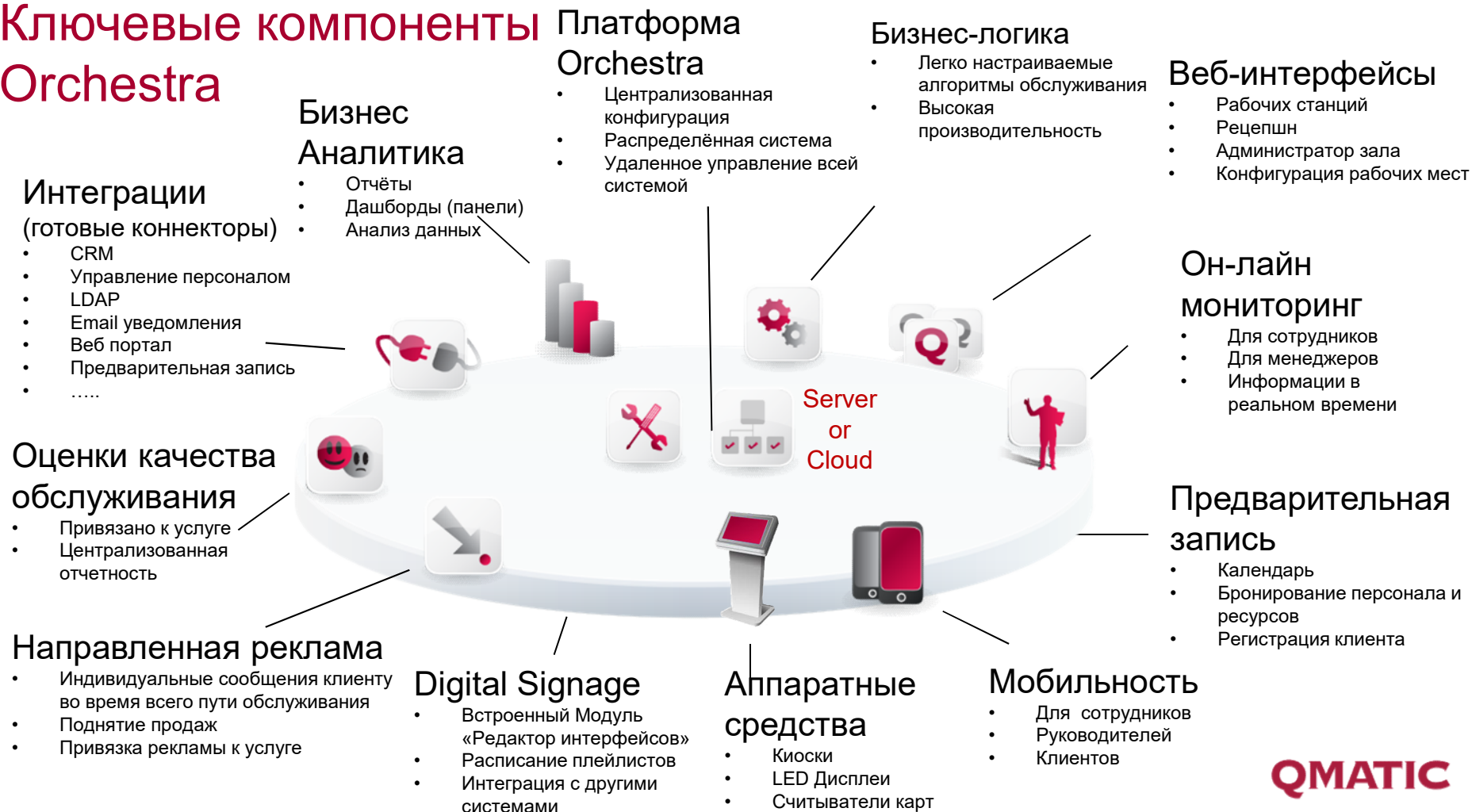
- Оценка обслуживания на мобильных устройствах
- Оценка обслуживания на аппаратных устройствах

Шаг 2 – Прибытие

- Самостоятельная регистрация прихода в киоске

QMATIS

Ключевые компоненты Orchestra



QMATIC

Организация работы с клиентом с повышенной эффективностью

- Возможность приоритизации клиентов при обслуживании
- Рост числа высокоприбыльных и лояльных клиентов на 4%, то есть позитивно влияет на общественное мнение об организации
- Перевод 5% рутинных операций в каналы самообслуживания с высвобождением ресурсов для других целей

Пример подсчета:

$4\% * (\text{средний доход с клиента в отделении}) + 5\% * (\text{расходы на ФОТ в отделении})$



Q-MATIC

Увеличение удовлетворенности клиентов и общественного мнения



Клиент Организации, хочет:

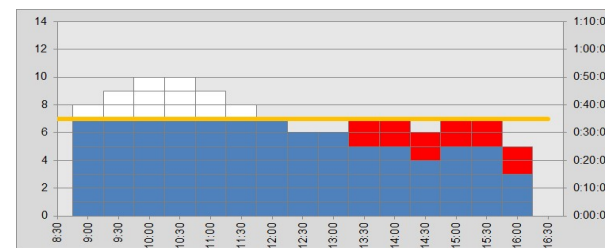
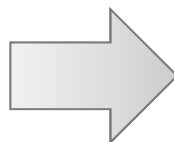
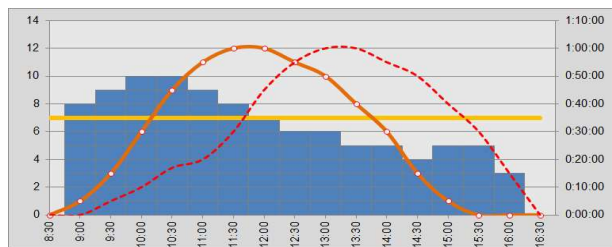
- провести операции так, как ему удобно
- прийти в удобное для него отделение
- выбрать сам время визита к сотруднику нужной специализации
- чтобы его ждали, а он не ждал

Он придет еще раз, если остался доволен и порекомендует эту Организацию друзьям.

QMATIS

Организация записи с гарантированной датой и временем приема

- Уменьшение времени ожидания и перезапись на новый день и время по желанию
- Сокращение числа потерянных клиентов на 15%
- Уменьшение времени бездействия сотрудников на 7 %
- Запись через интернет, киоск, приложение в мобильном телефоне или через оператора по телефону.
- День и продолжительность времени приема определяется компанией исходя из целевых показателей.



Пример подсчета:

$15\% \cdot (\text{доля потерянных клиентов} \cdot \text{средний доход по клиенту}) +$
 $7\% \cdot (\text{расходы на ФОТ в ВСП} + \text{средний доход по клиенту в отделении})$

QMATIS

Рост целевых продаж или приоритетный услуг _ 1

- Увеличение скорости вывода новых продуктов на рынок
- Рост кросс-продаж целевых продуктов на 5%



Регистрация ➡ Прибытие ➡ Ожидание
Киоски Мобильные приложения и талоны Мобильные приложения
Информация на дисплеях

Пример подсчета:

*5% * (стоимость продукта * число клиентов фокус группы)*



QMATIC

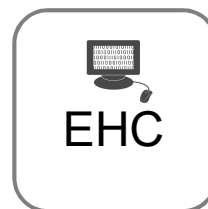
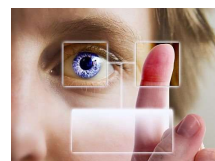
Рост целевых продаж или приоритетный услуг _ 2

- Идентификация прибыльных клиентов для персонализированных продаж
- Управленческие решения на основе консолидированных данных о поведении клиентов
- 5% рост продаж для целевой аудитории



идентификации
по карте

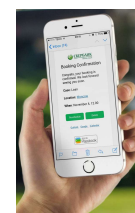
биометрия



Единая Национальная Система



QR код



Приложение on-line

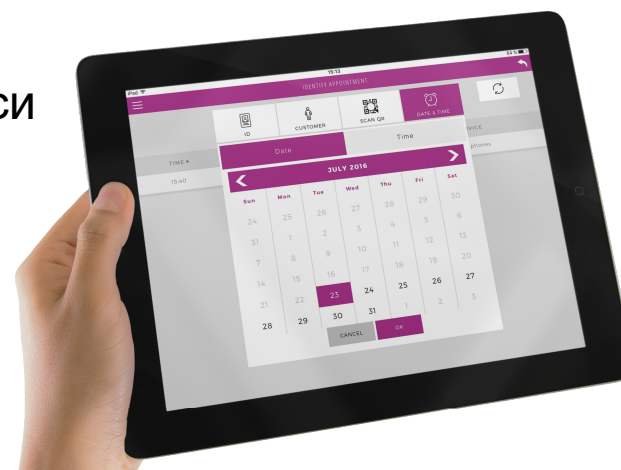
Пример подсчета:

*5% * (стоимость продукта * число клиентов фокус группы)*

QMATIC

Мобильное приложение для Администратора

- ✓ Прибытие клиентов по предварительной записи
- ✓ Регистрация и изменение предварительной записи
- ✓ Создание виртуальных талонов через СМС
- ✓ СМС и Е-мэйл оповещение
- ✓ Возможность исключить стол и настольный компьютер на рабочем месте, что приводит к более комфортному ощущению от обслуживания
- ✓ Дополнительные Администраторы легко добавляются в зал приема при увеличении приходящих клиентов для обслуживания и также легко убираются из зала при снижении числа клиентов



Q-MATIC

Мобильные Приложения для клиентов

Расширьте возможности клиентов

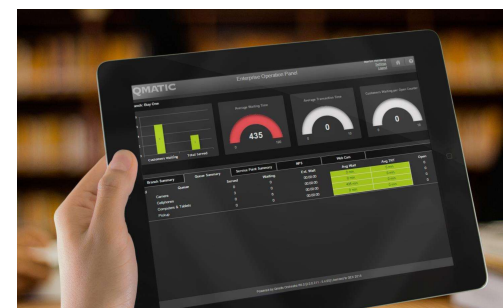
- Текущая ситуация
- Резервирование времени
- Виртуальное ожидание
- Оповещение
- Определение местоположения
- Загруженные и незагруженные часы



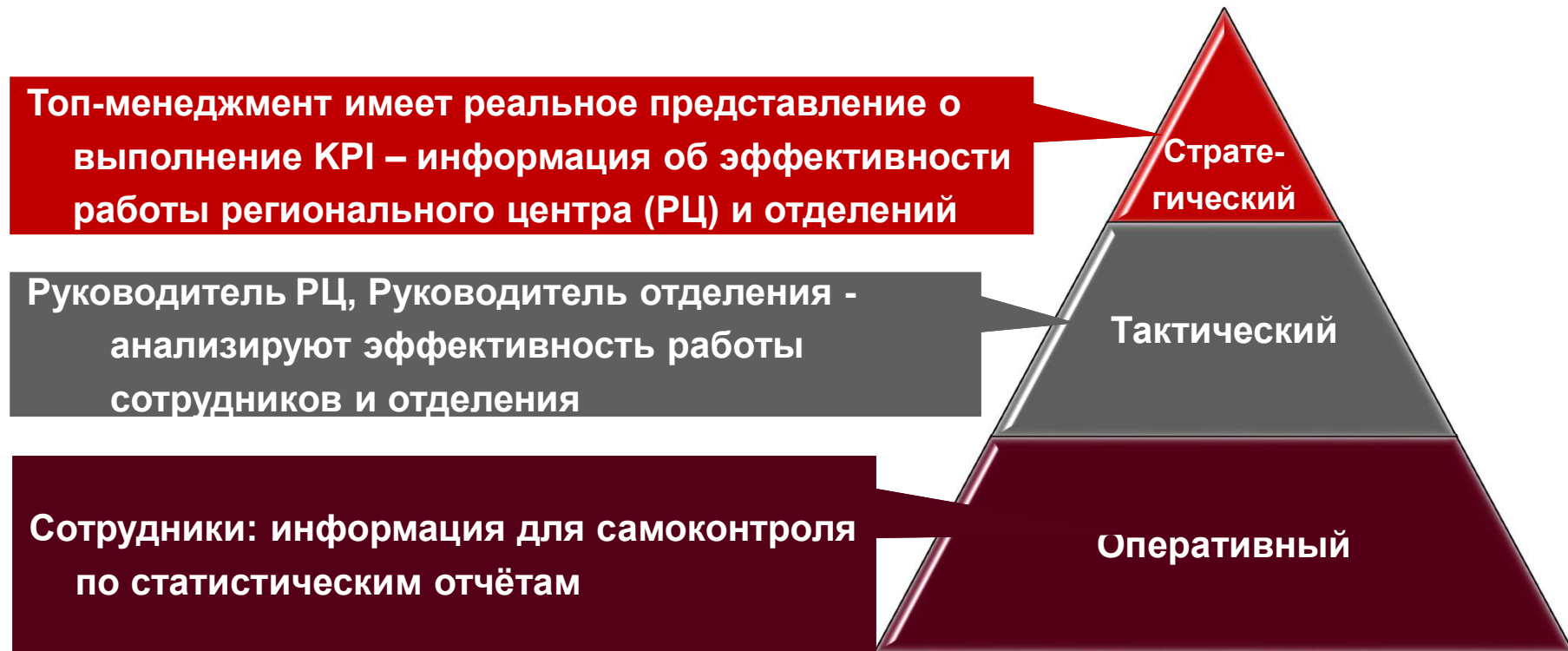
QMATIC

Возможность анализа и контроля для Руководителя

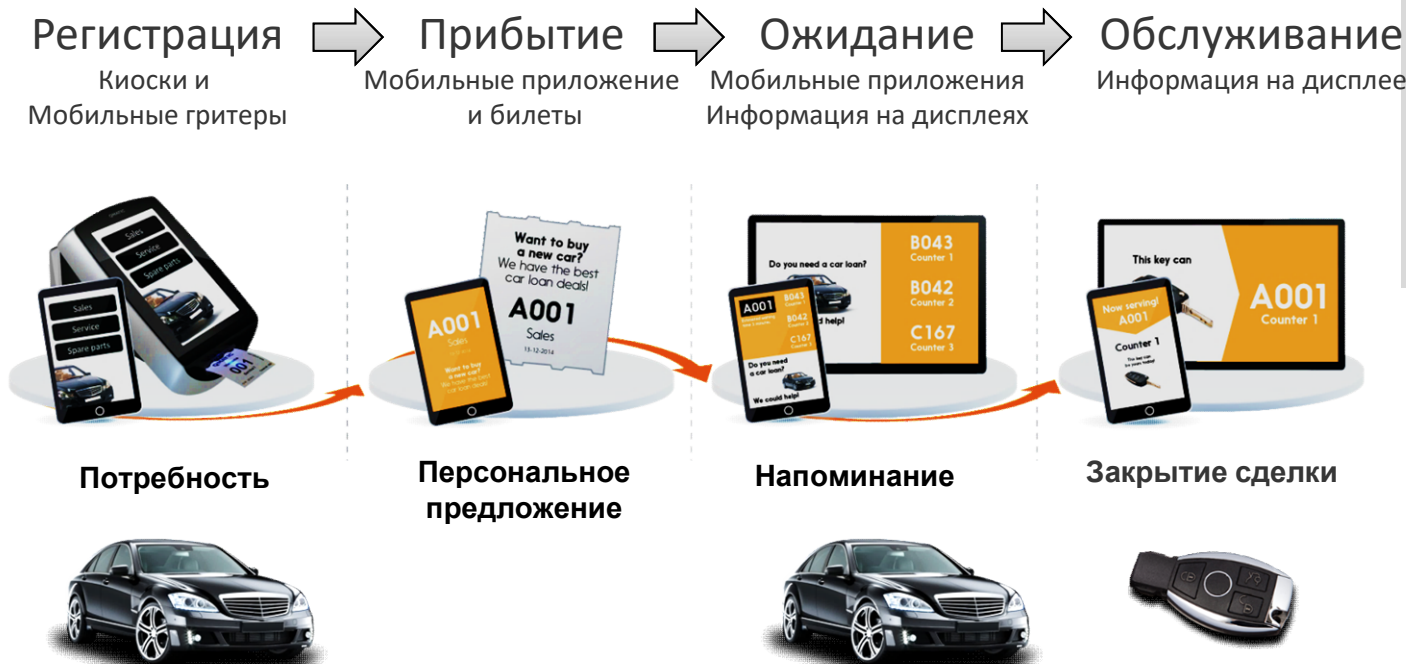
- ✓ полный контроль над производительностью во всех отделениях в режиме реального времени.
- ✓ представление о выполнении KPI во всех отделениях.
- ✓ прогностическая модель, которая предупреждает руководителей, когда любой KPI не будет выполнен в скором будущем.
- ✓ позволяет в реальном времени видеть степень удовлетворенности клиентов или Net Promoter Score.
- ✓ хранит статистические данные из всех отделений в центральной базе данных
- ✓ Анализ эффективности с помощью встроенных веб-инструментов.
- ✓ Возможность отправки отчётов по расписанию заинтересованным сторонам



Структура отчётности для Руководителя



Специализированная реклама или рассылка информации



- ✓ Персональная информация на основе профиля клиента
- ✓ Быстро изменяется удаленно во всех киосках

QMATIC

Надежные аппаратные средства - сделано в Швеции



Собственный завод по производству в Швеции
Оборудование тестируется в лаборатории
Аппаратные средства обслуживаются 5 лет
после снятия с производства.
Сертификат качества ISO 9001



QMATIC

© Qmatic - Santander RFI Response | Page 18

Основной терминал самообслуживания Intro 17

Технические данные:

- ✓ Подключение Ethernet, 17" сенсорный экран, термо печатающая головка
- ✓ Поддерживает все шрифты Windows
- ✓ Рассчитан на печать 1.62 млн талонов при загрузке 12%
- ✓ Возможность подключения штрих-код считывателя, считыватель магнитных и смарт карт
- ✓ Базируется на встраиваемой платформе для расширения интеллектуальных возможностей и функций, отказоустойчив
- ✓ Обеспечивает централизованное управление вашим решением для филиала с помощью элегантного полносвязанного устройства
- ✓ Разработан и произведен компанией Qmatic в соответствии с нашими высочайшими стандартами производительности и надежности, включая возможность использования 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, имеет монолитную интегрированную конструкцию без движущихся частей - вентилятора и жесткого диска
- ✓ Минимально возможная стоимость владения, меньшее количество оборудования и запасных частей, низкое энергопотребление, участвует в программе обслуживания Qmatic Care



QMATIC

Полное решение для интегрированной экосистемы

Объединение Orchestra с CRM (клиентская база данных)

используется для идентификации: биометрия клиента, мобильные приложения, EMV и Beacons, банковские карты, критер бизнес-приложения

Интеграция с экосистемами других решений

- Интеграция с системами биометрии
- CRM-решения
- Системы цифровых табло
- POS
- iBeacon (маячки) и определение маршрута
- Мобильные приложения
- Терминалы других компаний
- Организация видеоконференций
- Веб-приложения
- Решения по управлению персоналом (WFM)



Удобный веб интерфейс настройки и управления Киоски, LCD, Талоны

Дизайн и создание поверхностей с
эффективным перетаскиванием,
веб-функциональность.

Редактор поверхности позволяет создавать:

- Экранные формы с любой иерархией страниц
- Страницы LCD панели и потока страниц
- Тексты талонов

Поддержка виджетов, например,
ввод идентификатора, имени, номера телефонов

Показ информации об очередности



Пример аппаратного решения для отделения

Киоск Intro 17 Generation 2



LED Дисплей- на выбор красные или белые диоды



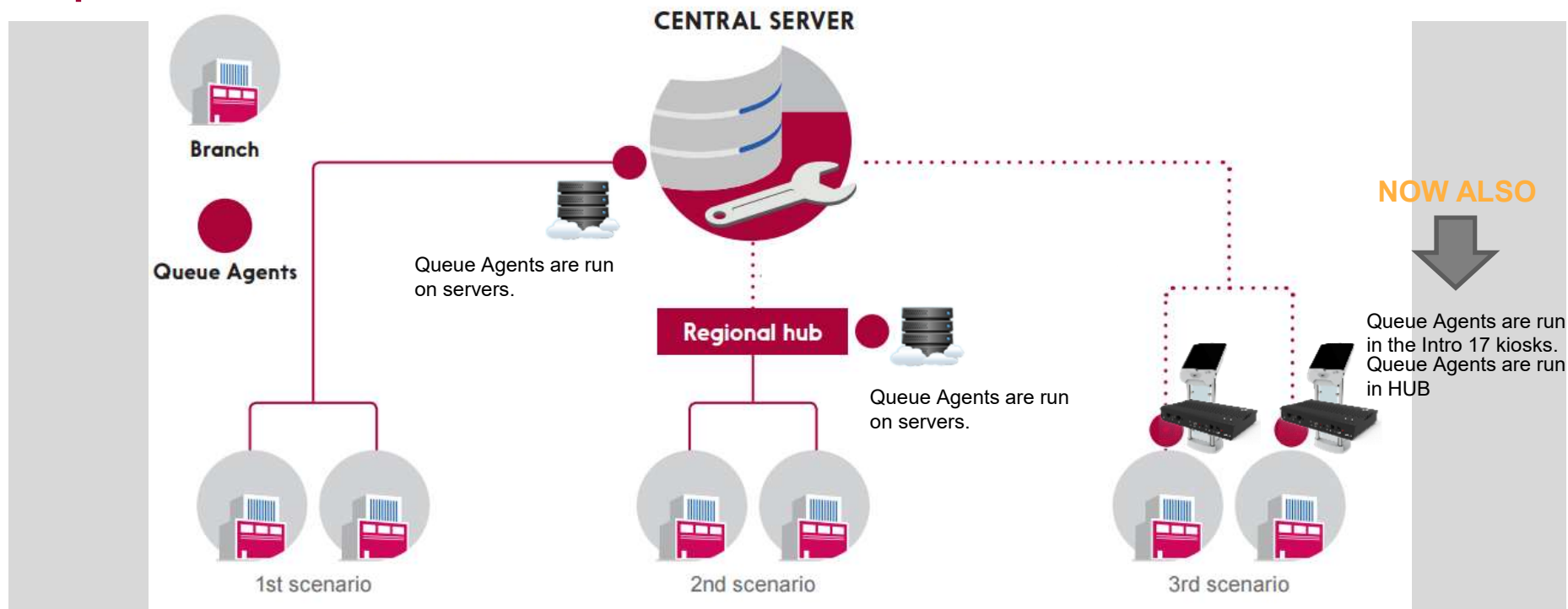
Qmatic HUB- Обеспечивает централизованное управление вашим решением для филиала с помощью элегантного полно связанного устройства. Так же может работать как медиаплеер.



Возможность интеграции с оборудованием других производителей

QMATIC

Возможность работы в распределенной системе при обрыве связи с восстановлением всей статистики



Развлекательные игры во время ожидания



QMATIC

Спасибо!