



PROLAN

Зажги персонал. Включи клиентов

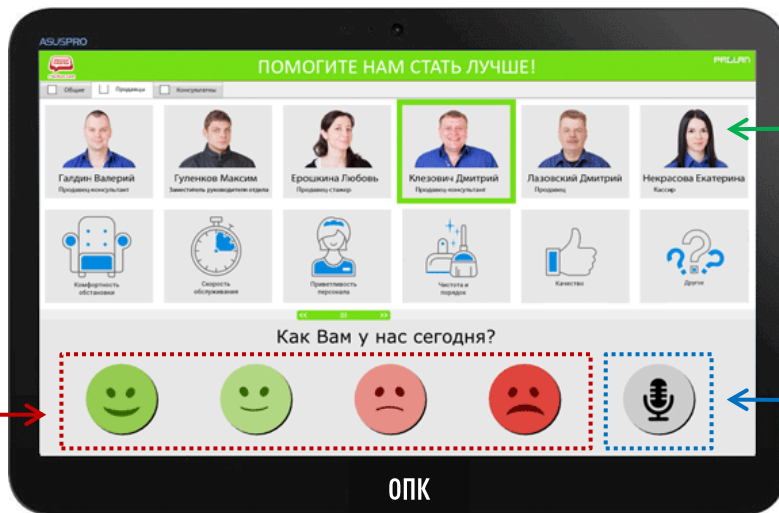
Универсальный ПРОК*-Терминал

Объединенный Пост Качества + Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетёр

market@prolan.ru

+7 (495) 726-01-17

АВТОНОМНЫЙ ТЕРМИНАЛ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ



До 256 виртуальных терминалов на одном сенсорном устройстве

Терминал Обратной Связи

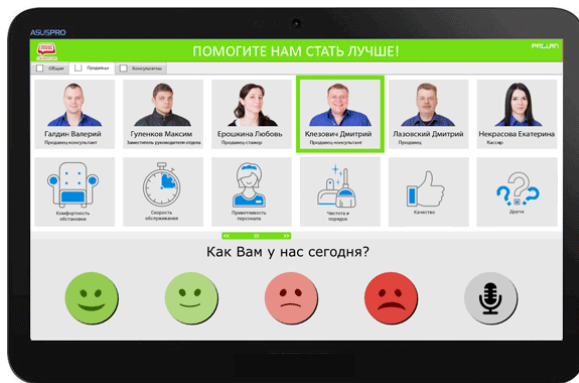
Кнопка Лояльности

- Видео-аналитика
- Прозрачная интеграция с web-сайтом
- **Голосовое управление (VoiceTouch)**

- Сенсор Анкетёр
- Менеджер Качества



Встроенная web-камера



Встроенный микрофон



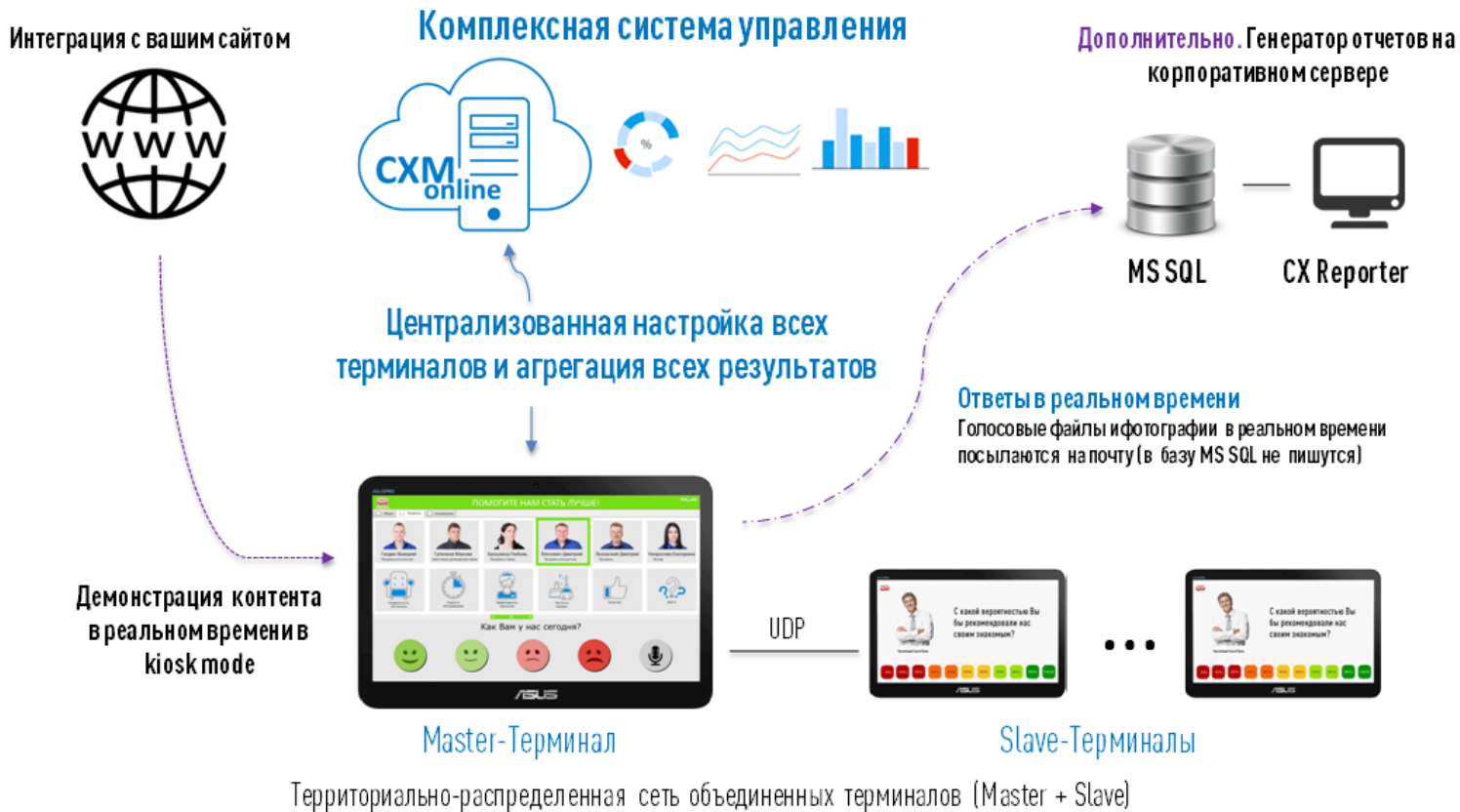
Назначение микрофона:

1. Запись голосовых сообщений клиентов (обратная связь голосом).
2. Голосовое управление терминалом (нажатие кнопок голосом); [технология VoiceTouch](#).

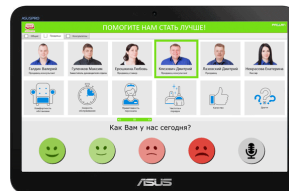
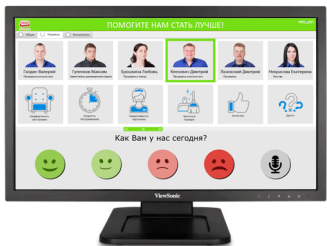
Назначение web-камеры:

1. Фото-фиксация ответов клиентов (предотвращение накруток и ложных отзывов).
2. Счетчик числа обслуженных клиентов; [Счетчик Контактов](#).
3. Монитор эмоций клиентов (дополнительно); [Монитор Эмоций](#).

ГИБКАЯ ИННОВАЦИОННАЯ АРХИТЕКТУРА



В качестве аппаратной платформы может использоваться любое устройство под MS Windows



Моноблок



Информационный
КИОСК

Сенсорный монитор,
подключенный к компьютеру

Планшет

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

ТЕХНОЛОГИЯ: «MASTER – SLAVE»

Slave-Терминал

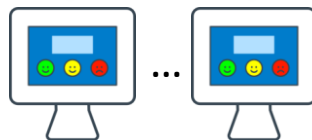
Master-Терминал



Интервьюер с планшетом

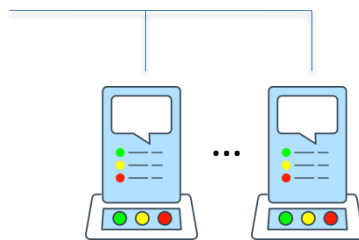


Wi-Fi, Ethernet



Slave-Терминалы

Радиоканал, Ethernet



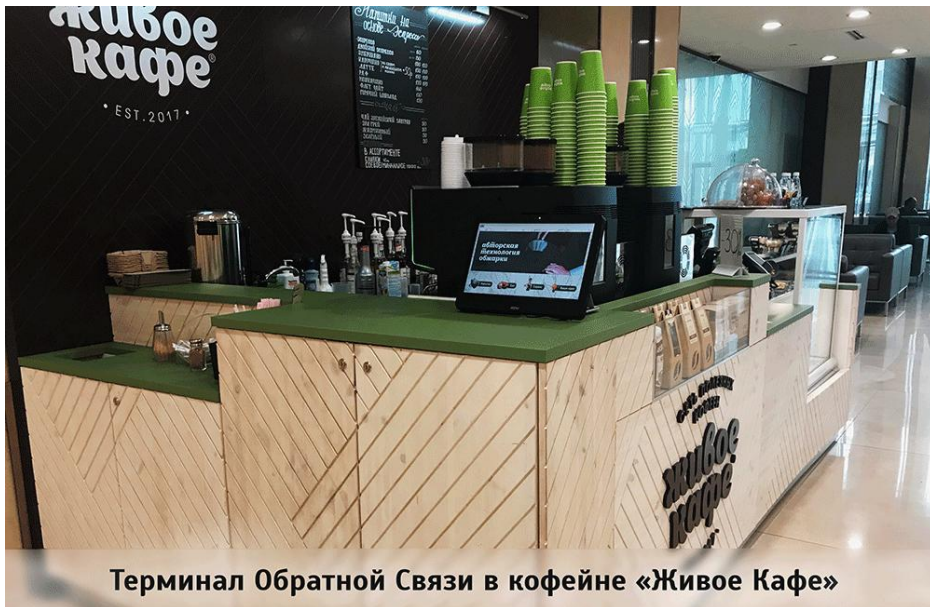
Кнопочные пульты

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.

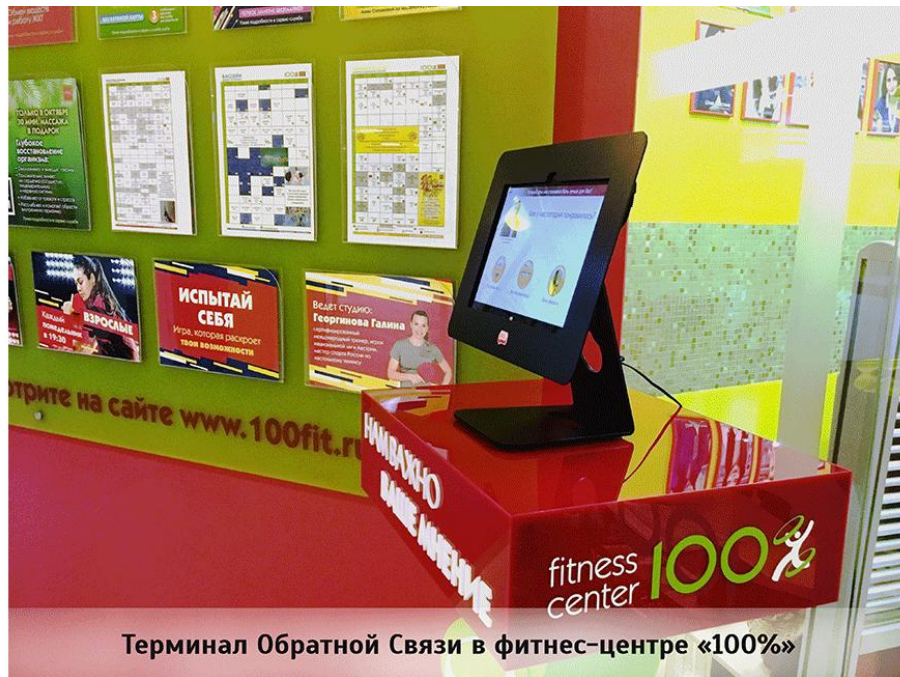


Терминал Обратной Связи в кофейне «Живое Кафе»

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?](#)

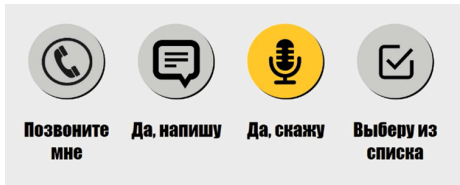
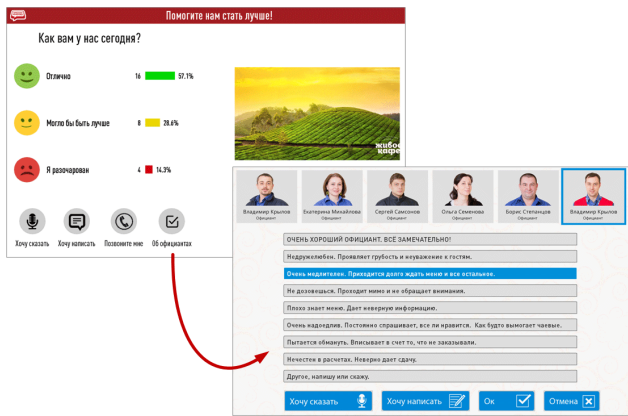
Минимальный комплект

N	Наименование
1.	Бессрочные 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



Позвоните мне Да, напишу Да, скажу Выберу из списка

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](#)

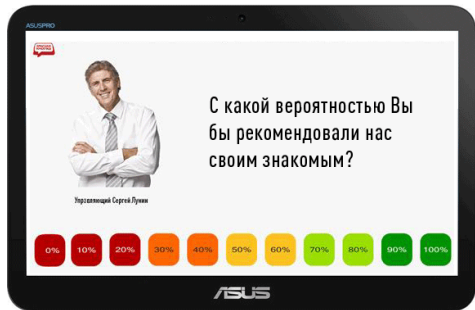




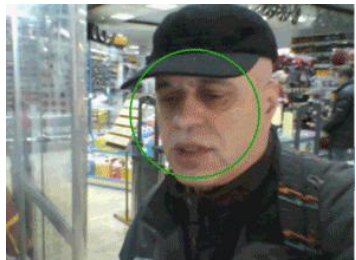
Минимальный комплект , Master-Terminal

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

Примечание:

Клиника	Фактор	Вопрос	Индекс	Число ответов
Москва-взрослая	Материальные возможности (Pavgfbes)	Удовлетворенность по фактору	0.834	872
		В каком объеме используется современное медицинское оборудование?	0.910	126
		Всего ли врачей в клинике частные и в отпуске по уходу за ребенком?	0.734	134
		Решительно ли врачи имеют достаточную подготовку, опыт работы?	0.920	141
	Надежность (Reliabiz)	Для оказания помощи в экстренных ситуациях?	0.871	133
		Решительно ли имеют достаточное число врачей?	0.133	151
		Система менеджмента качества клиники и врачей?	0.796	143
		Удовлетворенность по фактору	0.660	279
	"Отзывчивость" (Responsiveness)	Врач принимает время в назначенное время?	0.586	131
		Во время приема врач полностью сконцентрирован на оказываемой пациенту услуге?	0.770	147
		Удовлетворенность по фактору	0.300	390
		Врач устанавливает с пациентом доверительные отношения?	0.110	139
Доверие (Asylgass)	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	
	Врач имеет хорошую степень личной ответственности и его профессионализм?	0.852	140	
Защита (Eprafu)	Врач проводит амбулаторный осмотр, внимательно слушает пациента, контролирует динамику, назначившее лечение?	0.951	328	
	Врач подробно объясняет, и аргументирует план лечения и свои назначения?	0.732	122	
	Врач не отказывает в приеме пациента, процедуры и т.п.?	0.561	142	
	Получено ли пациентом полное объяснение на личном приеме?	0.413	131	
Удовлетворенность по фактору	Удовлетворенность по фактору	0.646	403	
	Врач искренне советует решить проблему пациента?	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	2398

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

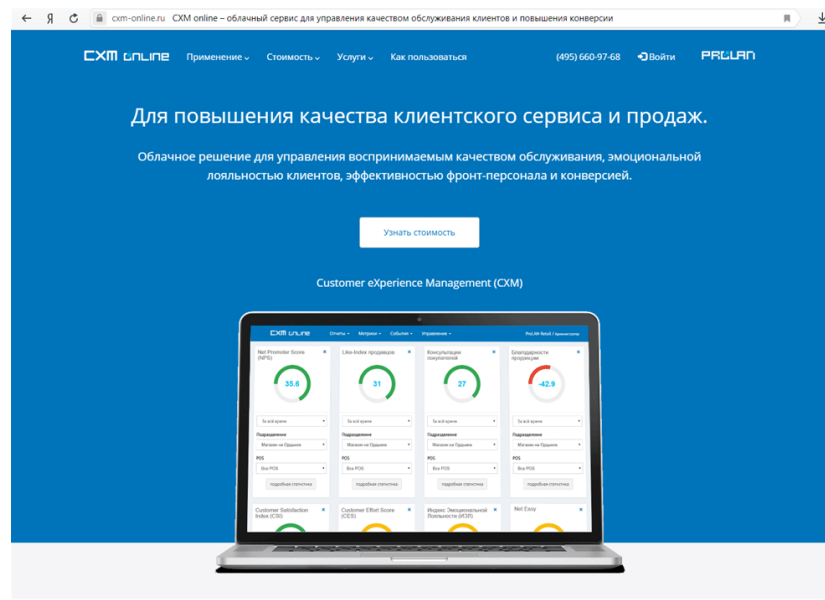
Отчеты по опросам и обратной связи на корпоративном сервере.

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 сервис CXM-online . 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.	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 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 **ЭКОНОМ** (без отчетов на корпоративном сервере), а также:



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

КЕЙСЫ

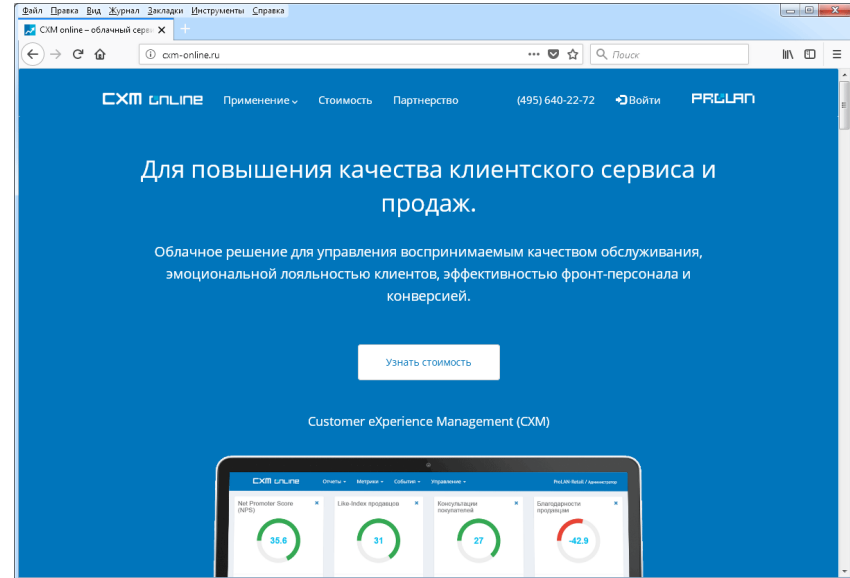


Красная Кнопка – решения для Бизнеса

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...



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:
 - 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».](#)

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.

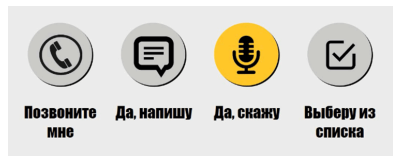
В качестве аппаратной платформы терминалов могут использоваться как планшеты, моноблоки, информационные киоски, так и компьютеры фронт-персонала, что также [уменьшает стоимость решения и повышает его юзабилити](#).

4 ВИДА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ → 4 ГРУППЫ ЗАДАЧ

Универсальный ПРОК-Терминал поддерживает 4 вида обратной связи, каждая из которых используется для решения определенных задач:

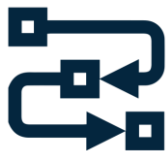
1. **Спонтанные отзывы «доволен/недоволен»** по каждому виду услуги и работнику передней линии - оценки качества обслуживания (нажатия смайликов) без конкретизации причин. Используются, во-первых, как датчик наличия системных сбоев в обслуживании клиентов, во-вторых, для локализации «узких мест» и «слабых 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.

ВОЗВРАЩАЙТЕ НЕДОВОЛЬНЫХ. МОБИЛИЗУЙТЕ ЛОЯЛЬНЫХ



Позвоните мне Да, напишу Да, скажу Выберу из списка

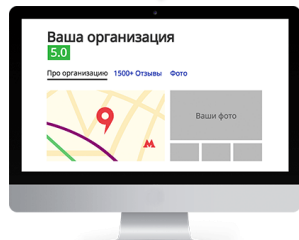
Разные способы оставить обратную связь



Управление недовольством
службой качества



QR-код на экране



Поощряйте менеджеров,
«приносящих» положительные
отзывы на Яндекс Карты

❑ Возвращайте недовольных (recover detractors)

Негатив «закрывайте» 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.

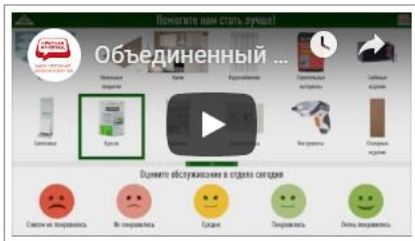
❑ Мобилизуйте лояльных (mobilize promoters)

Позитив транслируйте на Яндекс Карты и т.п.

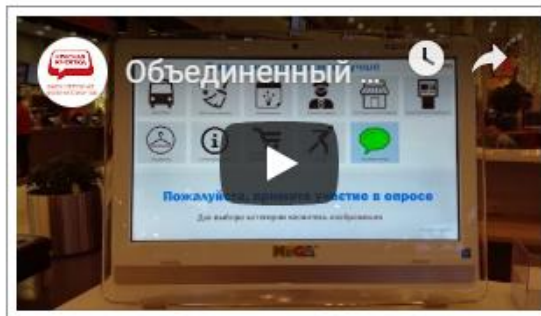
1. Если клиент выражает позитив, автоматически выводите на экран QR-код, ссылающийся на вашу страницу на Яндекс.Картах.
2. Поощряйте администрацию офиса за положительные отзывы на Яндекс Карты.

ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : ОБЪЕДИНЕННЫЙ ПОСТ КАЧЕСТВА

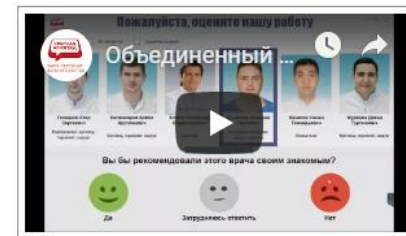
Леруа Мерлен



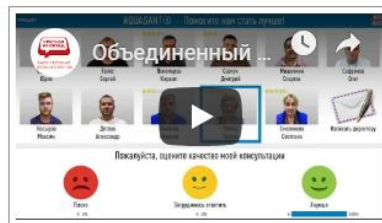
Мега



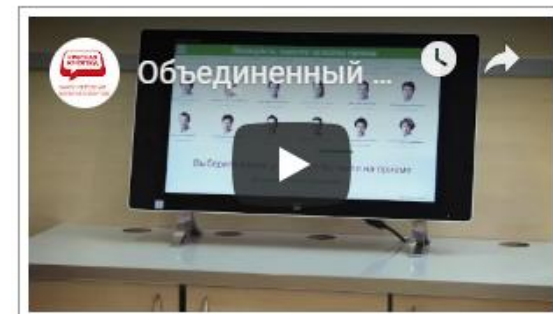
Медицина



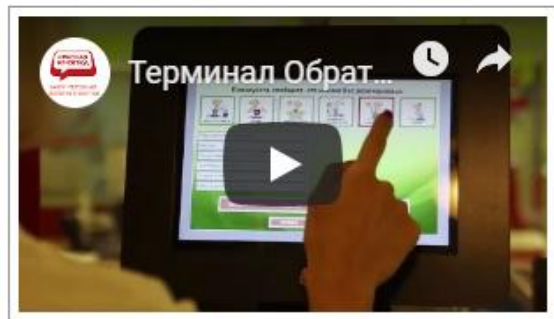
Аэропорт Шереметьево



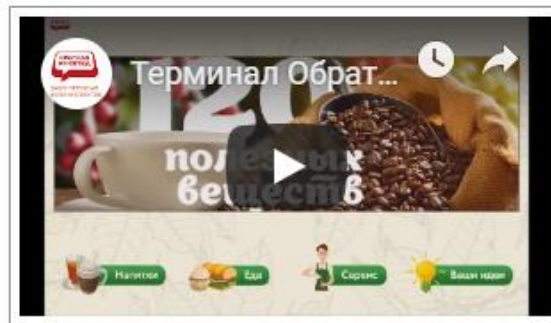
Магазин сантехники



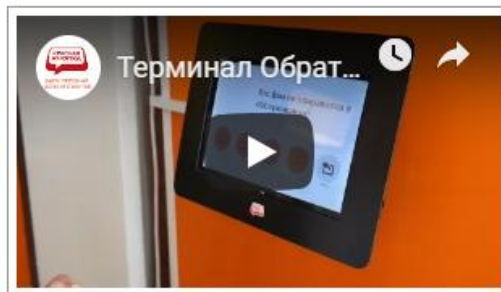
ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ : ТЕРМИНАЛ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И СЕНСОР АНКЕТЕР



Фитнесс центр



Кофейня

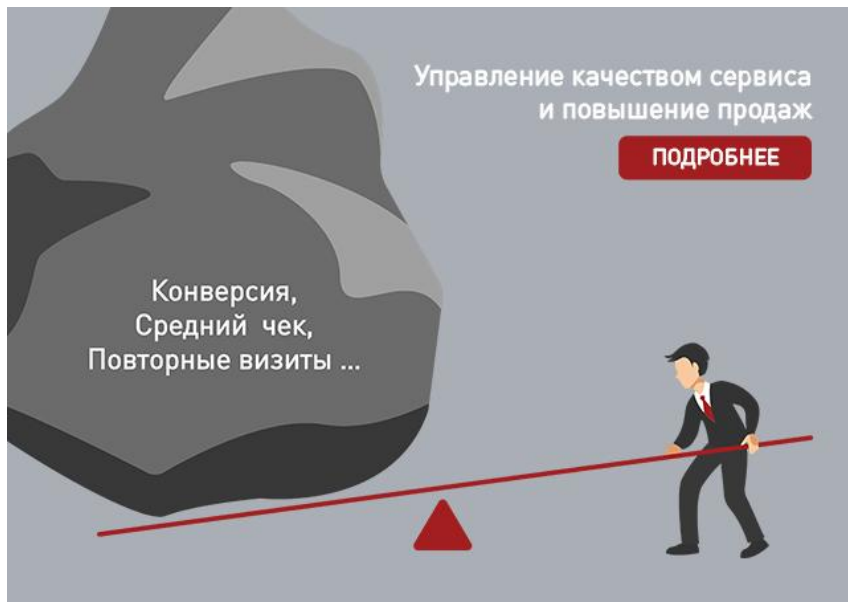


Yandex



Отель

ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ПРОК-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)



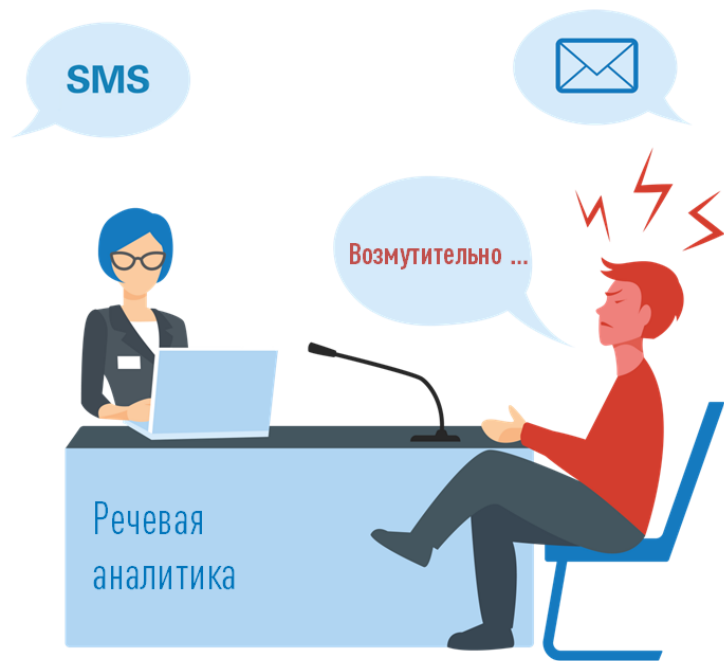
подробнее

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



подробнее

VIII. Аптека и аналогичные точки продаж с прилавком



Контроль коммуникаций с клиентами в реальном времени

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

Подробнее: [Бесконтактный Датчик Инцидентов](#)

Информация о стоимости – по запросу

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](#)

Информация о стоимости – по запросу



Диктофон-бейдж



Аудио-регистратор

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

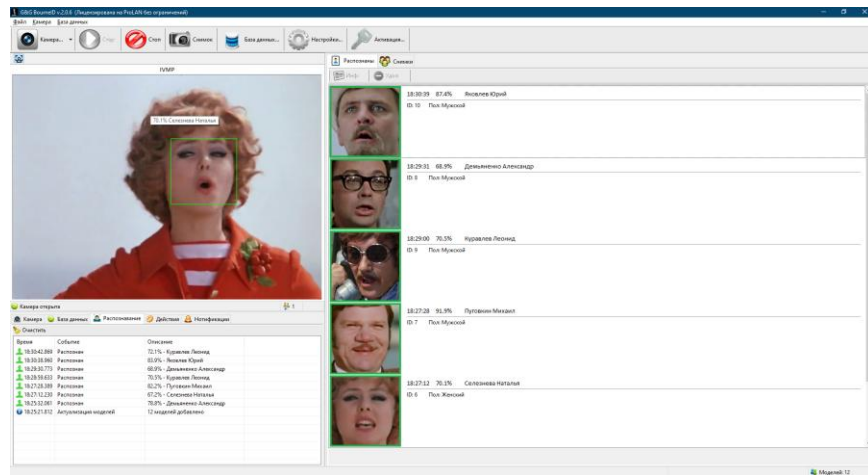
Подробнее о технологии: [Менеджер Качества](#)

Информация о стоимости – по запросу

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.

Информация о стоимости – по запросу