

DEC

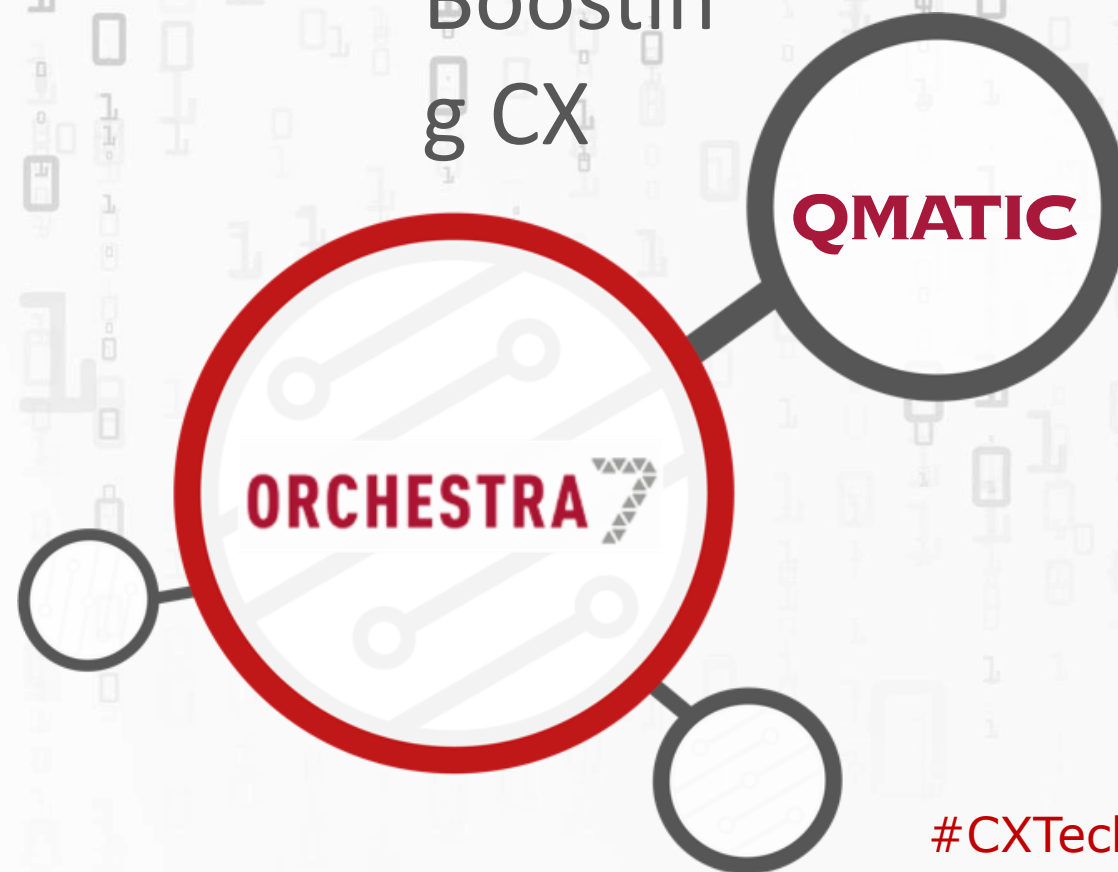
Oschestra7

Martín Carvallo
Director General



TECH DAY

Boostin
g CX



#CXTechDay



QMATIC

Orchestra 7: Construir Experiencias

Orchestra 7: Visión tecnológica

Reunir en una única plataforma escalable y abierta los principales elementos para construir experiencias de cliente y generar los datos de cada interacción.

- ❖ Modular = flexible
- ❖ Abierta = fácil de integrar
- ❖ Amigable = fácil de administrar

Los clientes esperan un recorrido fluido y personal a través de los puntos de contacto tanto ON como OFF.



A blurred background image of an office interior with people walking. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the right side of the image, containing the text.

Customer Journey Management

QMATIC

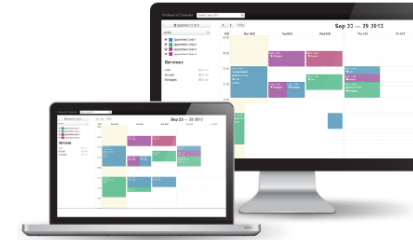
Plataforma para la gestión del Customer Journey



I. Habilitar el contacto

A

Cita Previa



B

Virtual Queuing



C

Self Check-in



II. Interactuar

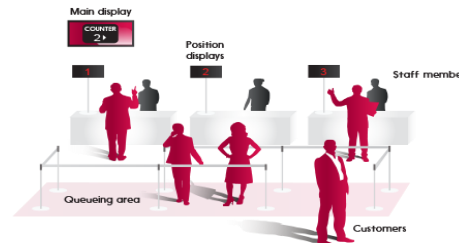
A Mobile Servicing
(concierge)



B Click & Collect
(eficiencia)



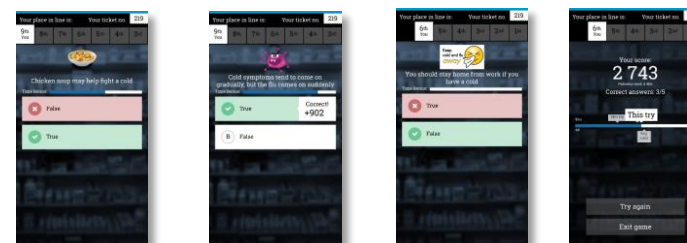
C Gestión de cola
(virtual o fila única)



D Context Marketing
(Cartelería digital)



E Gamification



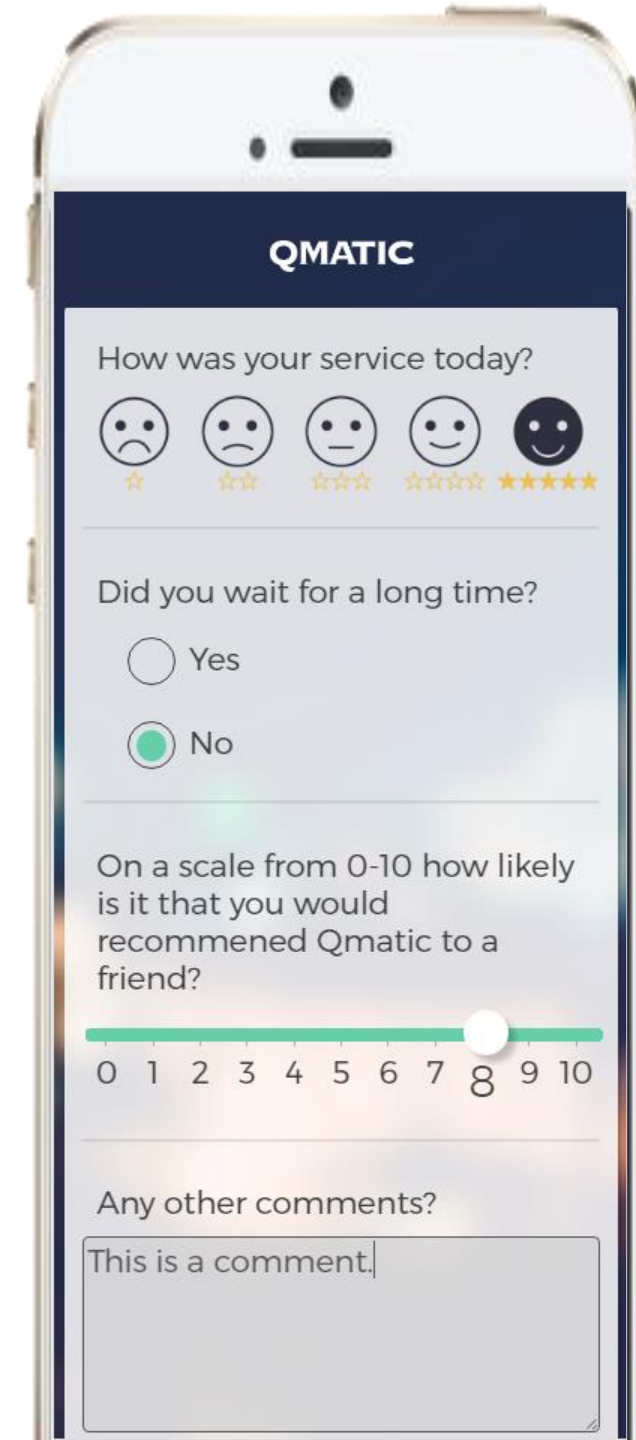
QMATIC

III. Escuchar

- ✓ NPS
- ✓ Satisfacción
- ✓ Respuestas binarias
- ✓ Comentarios

Objetivo de negocio:

Generar datos contextualizados que completan la visión de Customer Journey.



The image shows a smartphone screen displaying the QMATIC survey interface. The app is titled "QMATIC" in white text on a dark blue header. The survey consists of three main sections: 1. "How was your service today?" with five smiley face icons representing a 1-5 star rating. 2. "Did you wait for a long time?" with two radio button options: "Yes" and "No". The "No" option is selected, indicated by a green dot. 3. "On a scale from 0-10 how likely is it that you would recommend Qmatic to a friend?" with a horizontal slider bar ranging from 0 to 10. The slider is currently positioned at 8. Below the slider is a text input field labeled "Any other comments?" with the placeholder text "This is a comment."

QMATIC

IV. Supervisar



- ✓ Panel de operaciones en tiempo real
 - ✓ Unidad de negocio (de una oficina)
 - ✓ Transversal (de un servicio en múltiples oficinas)
 - ✓ Agregado (todas las oficinas, todos los servicios)
- ✓ Alertas sobre nivel de servicio
- ✓ Cambiar prioridades y flujo de servicio
- ✓ Consolidación en herramientas

Lo que no se ve

QUE	PARA QUE
Gestión centralizada	Autonomía en los cambios
Alta Disponibilidad y Seguridad	Continuidad del negocio
Arquitectura distribuida	Continuidad del negocio
On-premise o en la Nube	Capex / Opex
Monitorización de	

Qmatic en unos números

Una empresa tecnológica líder que ofrece soluciones de gestión del recorrido del cliente con las que maximizar las oportunidades de servicio.



+ 2.000 millones

El 25% de la población mundial pasa cada año por un sistema Qmatic.



120 países

El número de países a los que vendemos nuestras soluciones.



65.000

Sistemas implementados en todo el mundo.



+ de 100

Socios y filiales en todo el mundo.



www.qmatic.com/blog



www.twitter.com/Qmatic_ES



www.linkedin.com/company/qmatic-espana