



_bytemaster

soluciones i serveis tecnològics



innovant



solucionant



connectant



gestionant

Sector público



_Índex

- ❑ _seus..... 4
- ❑ _solucions adreçades a..... 5
- ❑ _gestió de clients..... 6
- ❑ _Qmatic millora el flux de clients7
- ❑ _CFM en el sector públic..... 8
- ❑ _solució Qmatic i avantatges..... 9-16
- ❑ _cartera clients..... 17



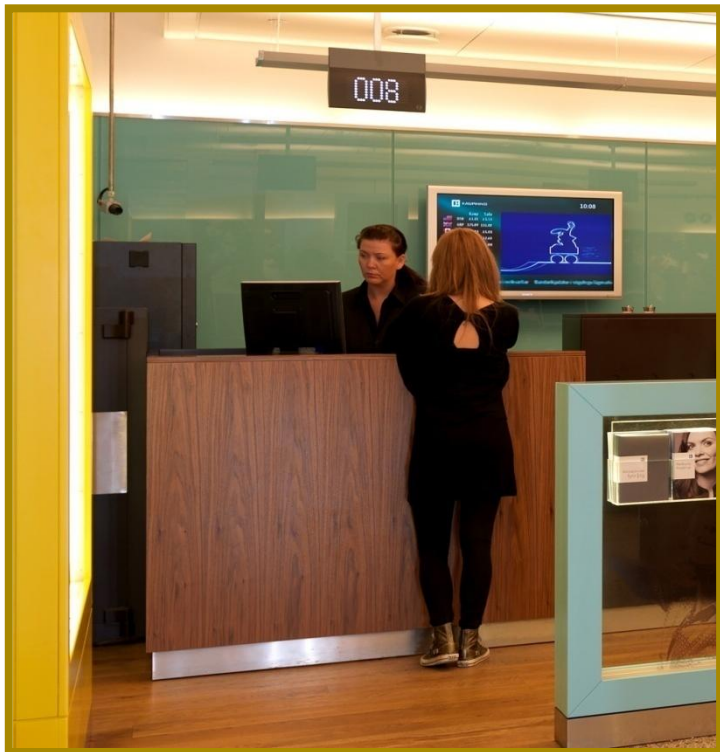


Tecnocampus Mataró- Maresme
Av. Ernest Lluch, 32,TCM3, 5ª planta
08302 Mataró

c/ Julián Camarillo, 10, 1º planta, oficina 119
28037 Madrid

□ _bytemaster és una organització d'àmbit nacional creada al 1994. La nostre missió és innovar en les empreses i donar l'oportunitat a les organitzacions perquè independentment de la seva mida, puguin comptar amb els beneficis dels sistemes d'informació d'última tecnologia. A bytemaster tenim una gran experiència cultivada des de fa molts anys, gràcies al equip de professionals altament qualificats i certificats que duen a terme aquests tipus de tasques.

_solucions dirigides a...



- ❑ Organismes públics
- ❑ Ajuntaments
- ❑ Oficines d 'atenció al ciutadà
- ❑ Administracions
- ❑ Oficines governamentals
- ❑ ...



- Els sistemes de gestió d'esperes de Qmatic **incrementa la productivitat, l'eficiència i millora l'experiència dels clients i dels usuaris dels nostres sistemes.**
- L' utilització de les nostres solucions ***permet generar interessants dades estadístiques que facilitaran una millor presa de decisions estratègiques.***

6 Gestió :

1
Cita
prèvia

2
Arribada

3
Sala
d'espera

4
Lloc
d'atenció

5
Supervisió i
estadística



- ❑ Te com a base HW,SW i desenvolupament a mida fet per els nostres enginyers.
- ❑ Administren el flux de clients i la informació relacionada.
- ❑ Avisa als clients, fa un seguiment de la ubicació dels mateixos i proporciona informació sobre els productes i els temps d'espera.
- ❑ Millora l'experiència del client a través de solucions d'informació i entreteniment.
- ❑ Els monitors optimitzen els indicadors.
- ❑ És la clau per una millora de rendibilitat (gestió de la informació).
- ❑ Pot interactuar amb sistemes existents.







Solució Qmatic i avantatges en cadascun dels passos de CFM (Customer Flow Management)

1; Abans de l'arribada: Trucada en els clients amb cita prèvia per evitar cues i esperar en les sales d'espera.

Solució CFM

- ❑ Sistemes de cites, calendari.

Beneficis

- ❑ Els clients estan menys temps esperant al mostrador.
- ❑ El client pot ser "mogut" a una cua menys ocupada per aconseguir menys flux de clients.
- ❑ El manager pot planificar el calendari del personal utilitzant les dades del flux de clients.



2a/b/c; Arribada: El client necessita respostes a peticions simples/selecciona els serveis d'acord a les seves necessitats i s'identifica.

Solució CFM

- Punts de servei per als clients.
- Recepció.
- Mòduls, cap de secció.
- Impressora de Tiquet, SMS, busca-persones.
- Senyalització.

Beneficis

- Minimitza els problemes evitables.
- Menys espai necessari per les sales d'espera.
- Els clients reben informació necessària per seleccionar el seu servei.
- Els clients estan preparats per l'entrevista amb els documents necessaris i la informació general requerida.
- Conèixer les necessitats dels clients.
- Més privacitat i confidencialitat dels clients.
- Temps d'espera més reduït.
- Estadístiques sobre les sol·licituds del serveis al client.



4a; Servei (preparació): El personal està preparat en base a les necessitats dels clients i l'estadística del servei.

Solució CFM

- ❑ Històric del client.
- ❑ Atenció que te com a base les qualitats del personal.

Beneficis

- ❑ Millor servei al client a través de personal ben preparat.
- ❑ Reducció del temps per transacció, gràcies a l'optimització de recursos en funció de les necessitats dels clients.
- ❑ Millora la satisfacció del personal mitjançant l'ús de competències bàsiques.
- ❑ El personal està preparat i és pot centrar en augmentar les vendes.



4b; Servei: El client rep un servei que te com a base les seves necessitats i la seva identitat.

Solució CFM

- Atenció que te com a base la qualitat del personal.
- Optimització de les cues.
- Senyalització sobre on anar.
- Punts de serveis per als clients.

Beneficis

- Millor servei al client a través de la presentació de serveis oferts.
- Millora de la gestió del personal (aparellant necessitats i qualitats).
- Millora la satisfacció del personal mitjançant l'ús de competències bàsiques.
- Menor temps de servei i augment de les vendes, el personal es pot centrar en les seves obligacions professionals.



5; Post Servei: El client ofereix informació sobre els nivells de servei rebuts.

Solució CFM

- Feedback del client.
- Pantalles tàctils.
- Punts de serveis per els clients.

Beneficis

- Informació immediata després del feedback del client sobre el servei rebut.
- Gestió de les dades sobre el que als clients realment senten i volen.
- Millores que tenen com a base la informació i el coneixement de les necessitats del client.



6a; Manager (operacional): Gestionar el personal i als supervisors dels clients sobre la base de alertes i alarmes.

Solució CFM

- ❑ Alertes i alarmes a través de correu electrònic, pop-ups en la pantalla, monitors, buscapersones o SMS.
- ❑ Eina de reports.
- ❑ Barra d'aplicacions Dashboard.

Beneficis

- ❑ Els supervisors sempre tenen visió instantània de la situació.
- ❑ La informació detallada es pot reflectir tots els dies, indicant la productivitat setmanal, mensual o anual.
- ❑ Els supervisors poden planificar plans d'acció.
- ❑ Escurçar als promitjos de temps d'espera i gestió activa del personal.
- ❑ Predicció d'hores puntes.
- ❑ Més satisfacció per part dels clients.



6b; Manager: Major control i més dades objectives gràcies a la gestió de control.

Solució CFM

- Informes estadístics adaptats als nivells de servei (pre-planificats o a demanda)
- Barra d'aplicacions Dashboard.
- Aplicacions específiques de anàlisi.

Beneficis

- Gestió de coneixements/dades.
- Planificació empresarial proactiva.
- Millora en el coneixement dels anàlisi.
- Benchmarking i millora proactiva.
- Fàcil configuració i presentació d'informes KPI en cada branca i en el nivell general.





Agencia Tributaria



Gobierno de Canarias



Mútua Terrassa



NESPRESSO



Generalitat de Catalunya



EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS
ESPAÑA





A més `_bytemaster`

□ Àrea de software

- _ Solucions de Gestió integral per transport, logística i empresarial (_b first)
- _ Microsoft Dynamics AX
- _ Microsoft Dynamics CRM
- _ Solucions Web:

_ **b INES:** Bussines Intelligence que té com a base tecnologia SharePoint de Microsoft.

_ **b Extranet:** Tracking Web, documents per clients, etc, que té com a base tecnologia SharePoint de Microsoft.

□ Àrea de sistemes

- _ Projectes de virtualizació con Microsoft Hiper V
- _ Projectes de consolidació

□ Àrea de comunicacions

- _ Telefonía IP basada en tecnologia Cisco y Alcatel
- _ Comunicacions unificades– Microsoft Lync
- _ Solucions de seguretat global

□ Àrea de serveis

- _ b SaaS (software com a servei): Microsoft Dynamics AX , CRM, ERP _b first, Office, BI
- _ Serveis de seguretat gestionada
- _ Serveis de suport 24 x 7

