



xplor

DIGITAL EXPERIENCE

EXPERTOS EN AUTOGESTIÓN Y BIOMETRÍA

FLUYAPP
BUSINESS

IOT

eGOB

IDENTITY

PR:EGISTER

DIGITAL SIGNAGE



DIGITALIZA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE TUS CLIENTES

Nuestro sistema permite controlar, organizar y agilizar el servicio de atención al cliente de su empresa mediante una plataforma de gestión personalizada



Medición estimada de los tiempos de atención logrando mejoras operativas para la empresa.



Consigue mayor rendimiento, desempeño y productividad laboral en los centros de atención.



Identifica oportunidades de mejora en tu proceso de atención con ayuda de los reportes e indicadores que brinda del sistema

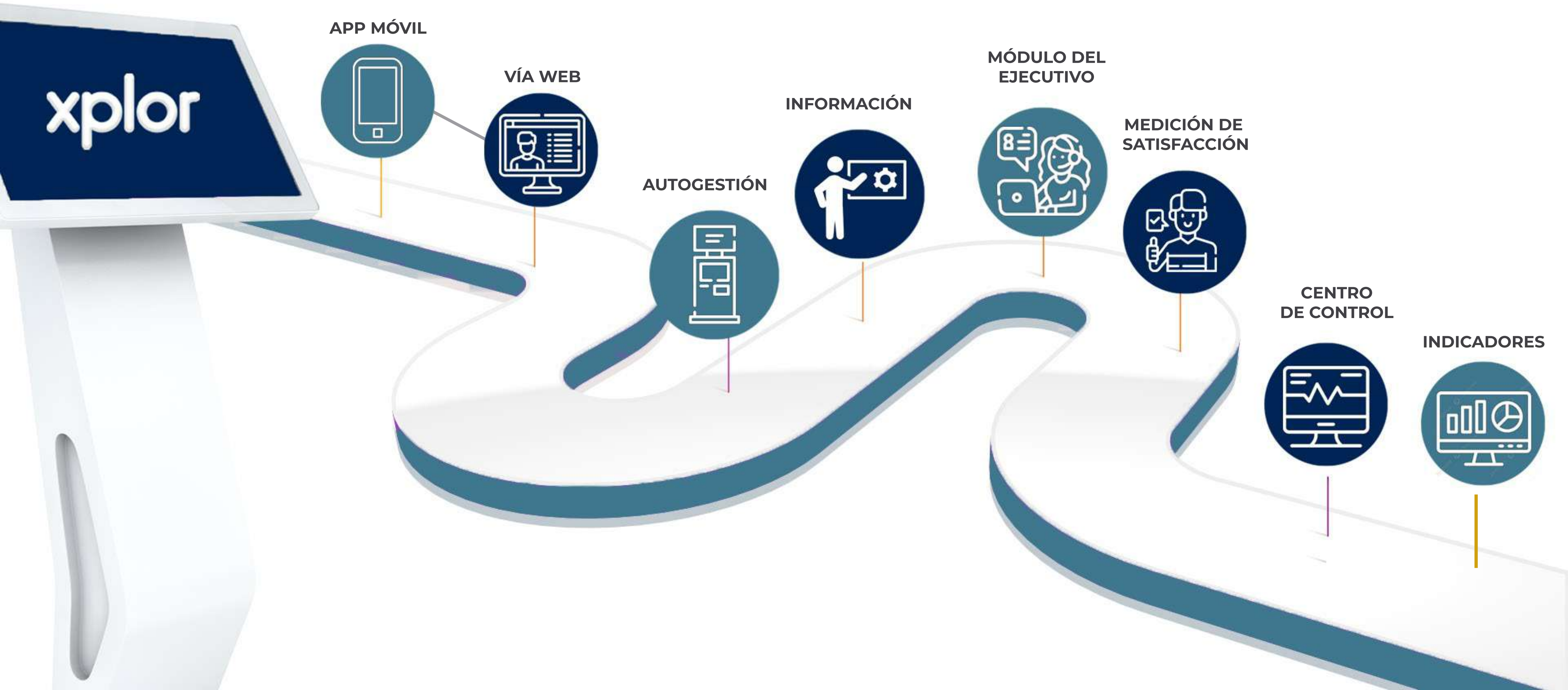


Brinda un servicio cómodo, funcional y de mejor calidad para el usuario incrementando su nivel de satisfacción.

Integración para identificación y segmentación de clientes (WEB SERVICE/ API)

FLUJO DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL



FLUJO DE ATENCIÓN POR VIDEOLLAMADA



SUCURSAL VIRTUAL

Ofrecemos una solución integral que mejora la experiencia del usuario y ofrece a su empresa las herramientas necesarias para asegurar la calidad del servicio.

CHAT EN VIVO
INTERCAMBIO DE
ARCHIVOS



GRABACIÓN
DE LLAMADAS



MÚLTIPLES
PARTICIPANTES



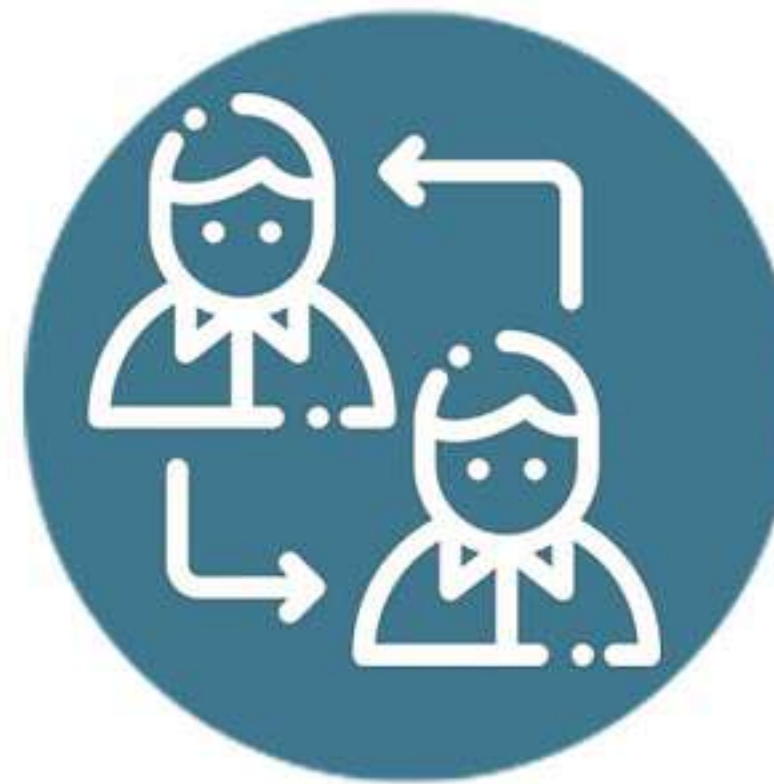
COMPARTIR
PANTALLA



MEDICIONES DEL PROCESO DE ATENCIÓN



**TIEMPO DE
ESPERA**



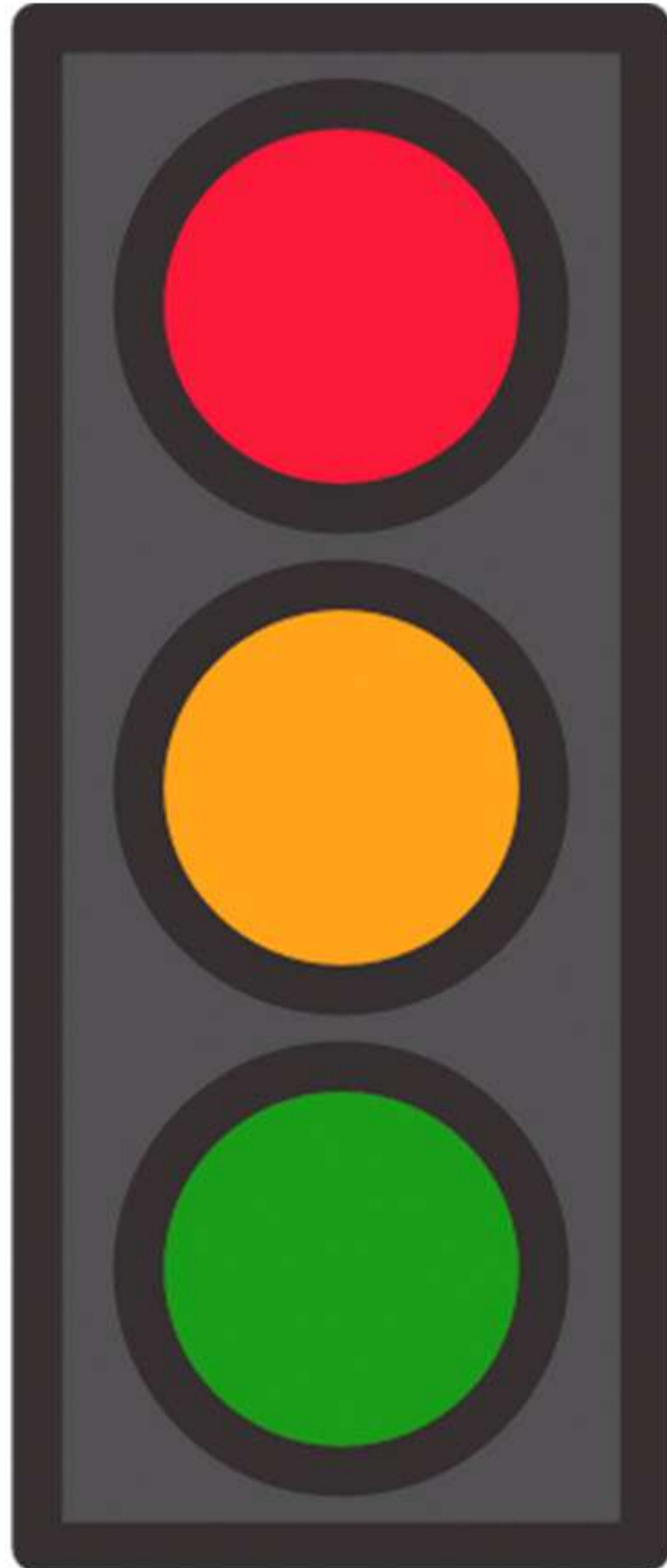
**TIEMPO DE
MOVILIZACIÓN**



**TIEMPO DE
ATENCIÓN EFECTIVA**

Establece tiempos de atención efectiva por cada servicio que brindas, determina tiempo mínimo y máximo de atención.

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA



Opciones de atención

-Kiosco, Web, Fluyapp

Prioridades de Atención

De acuerdo a tipo de servicio y perfil del usuario podrás definir un tiempo estimado de atención.

Habilidades por Ejecutivo /Agente

53 cm

xplor

140 cm

40 cm

33cm

KIOSCO DE AUTOGESTIÓN

**PANTALLA - RESOLUCIÓN 1920x1080
Pantalla Multitáctil 22"**

Intel Core i3
RAM 8GB/ 128GB SSD
Windows - Win 10 Pro License
Impresora Termica de 80mm

Look and feel amigable

Diseño personalizado

Integración de dispositivos

Integración de Avatar Virtual

Teclado virtual en pantalla



TAMAÑO RECOMENDADO 43"

INFORMACIÓN EN LA SUCURSAL

Diseño personalizado

Llamado audiovisual

Integración de canal corporativo

Información General (fecha- hora)

Integración de redes sociales

Player - Procesador Intel o AMD /
8Gb RAM / 128Gb SSD



CITAS VIA WEB

Podrá ofrecer a sus clientes la opción de realizar citas para atención en sitio o atención virtual a través de un portal web integrado al sitio web de su empresa.

<https://cliente.fluyapp.com>

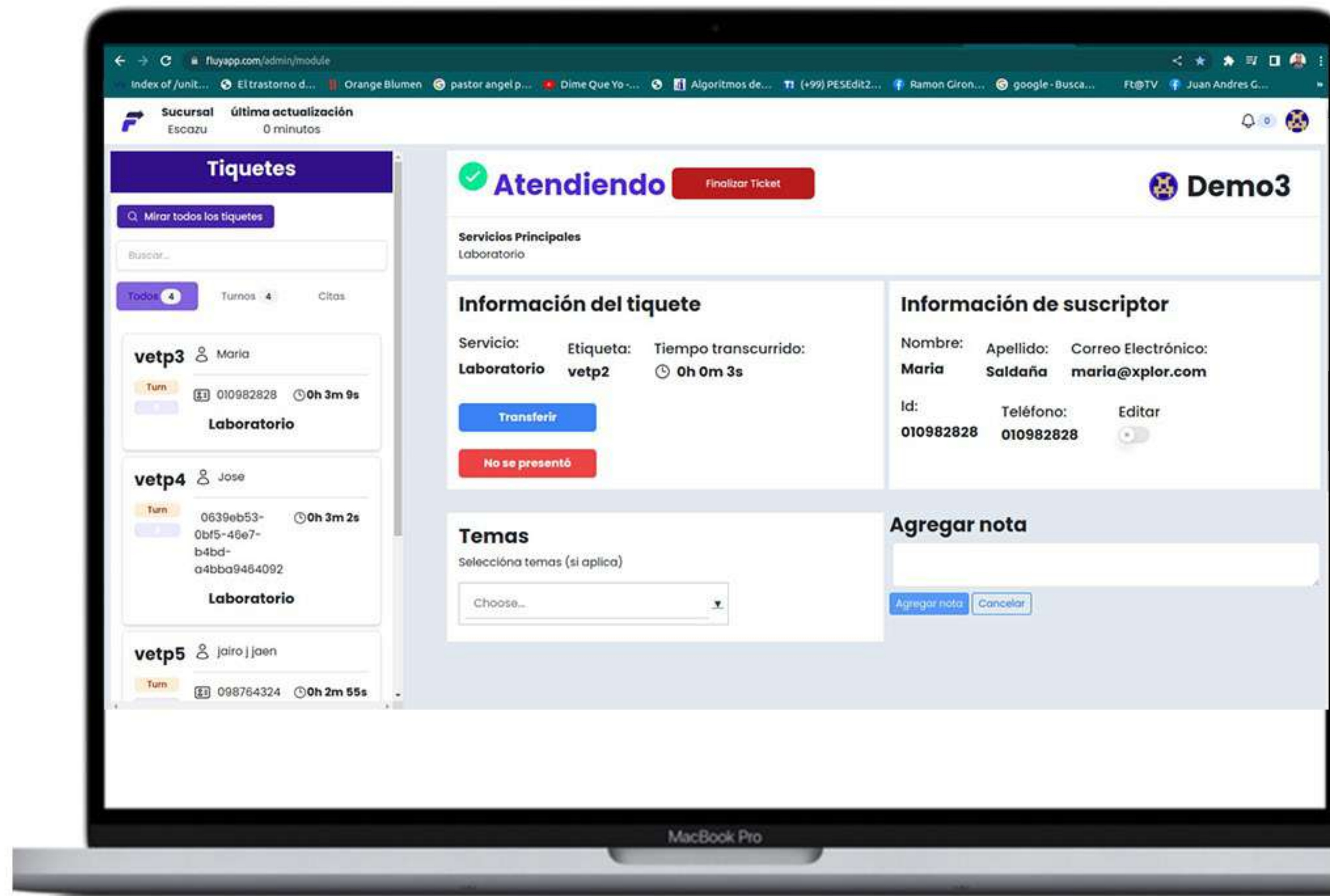
QR CODE

Ofrece en sucursal un código QR para que tus clientes accedan de forma directa a una atención virtual a demanda o por citas, evitando las filas y agilizando tus transacciones.

USO EN SUCURSAL - PUNTO DE VENTA EXTERNO



MÓDULO DEL EJECUTIVO



CONTROL DE LLAMADOS

Realizar llamado al siguiente usuario en sucursal o videollamada. Atender a un usuario con prioridad.

INDICAR ESTATUS DE ATENCIÓN

Estatus: Disponible, almorzando, descanso, papeleo, baño, etc.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Desplegable de selección múltiple. Indicar estatus de atención.

DASHBOARD DEL SISTEMA



TIEMPO REAL

Si necesitas saber que esta pasando en tu negocio en tiempo real.

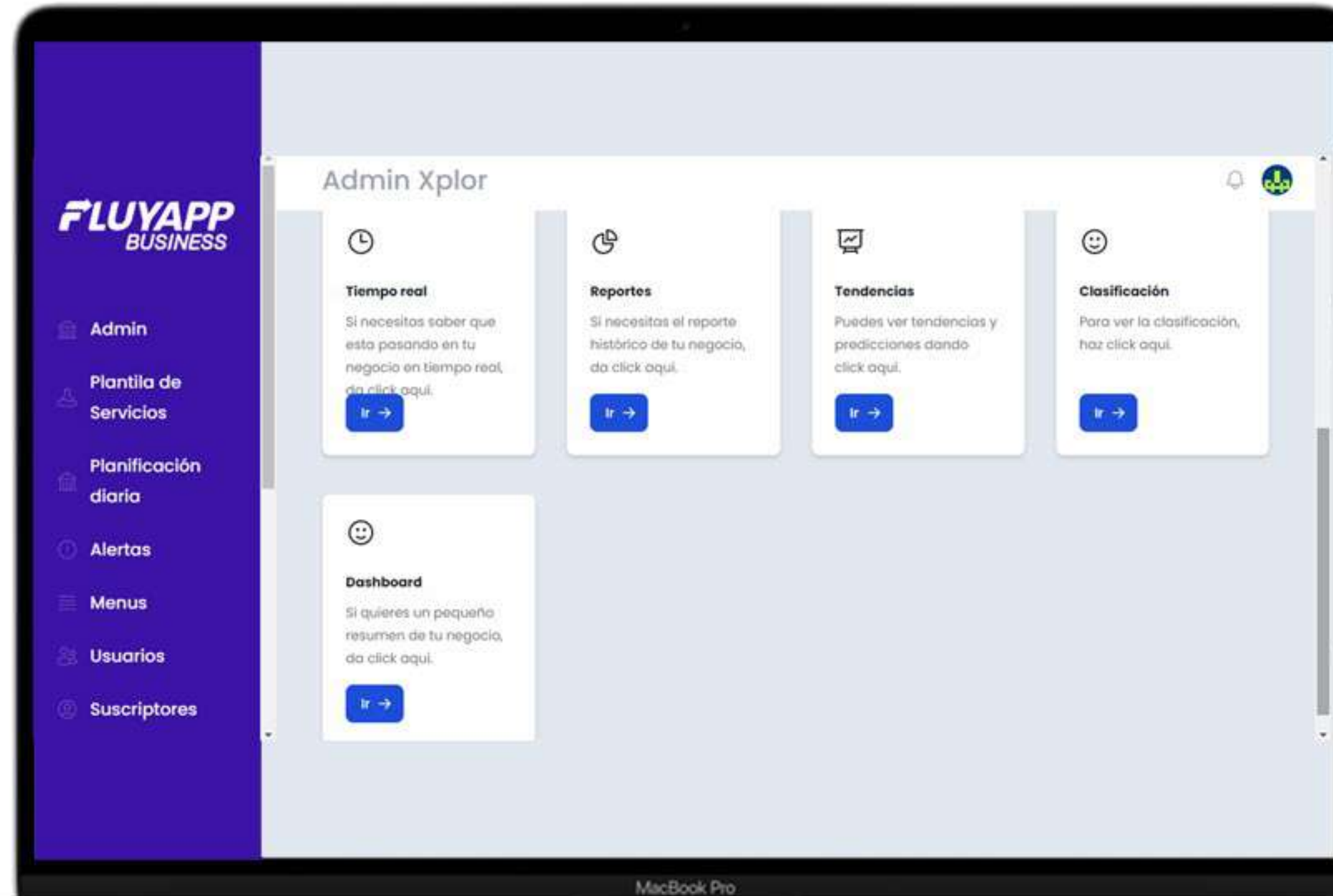
- Estatus de los agentes
- Estatus de los módulos
- Agentes Activos vs Tiempo de Espera



REPORTES

Reportes históricos de tu negocio

- Cantidad de Tickets por Estatus
- Indicadores de Atención (Tiempos)
- Resumen de Tickets por período
- Resumen de Agentes
- Calificación de Servicio NPS



TENDENCIAS

Puedes visualizar tendencias y predicciones de los últimos 30min.



DASHBOARD

Resumen del comportamiento de tu negocio.

- Tiempo promedio de atención
- Tiempo promedio de espera
- Trámites atendidos vs esperando



CALIFICACIÓN

Medición de servicio NPS

- Ranking de Agentes (Cantidad de Tickets)
- Ranking de Agentes (Tiempo de Atención)

REPORTES EXPORTABLES

SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

ONLINE

Sistema de Ticketing para reporte de averías registrando incidencias y recibir vía email el estatus para seguimiento.

EN SITIO

En 24 horas para Ciudad de Panamá
48 horas en el interior de la república.

EMAIL

Tiempo de respuesta 1 hora luego de reportada la falla.

soporte@getxplor.com

TELEFONICO 317-2162

REEMPLAZO DE PIEZAS DE EQUIPOS

De ser necesario el reemplazo de alguna pieza o equipo, el personal técnico deberá realizar el reemplazo en un tiempo máximo de 72 horas hábiles, luego de diagnosticado el problema.

Garantía vigente
Cotización Previa

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Cuatro (04) visitas al año programadas trimestralmente. Correctivo Visitas Ilimitadas para Diagnóstico de fallas y reemplazo de piezas

PANAMÁ



COSTA RICA



ECUADOR



MÉXICO





PANAMÁ

Clayton, Ciudad del saber, Calle Evelio Lara, Local 139 A y B

(507) 317-2162 (507) 6671-2668

ventas@getxplor.com

ECUADOR

Ignacio San María y Juan González. Edificio Metrópolis. Piso 4-Oficina 401.
Quito. Ecuador.

+593 992689851

ventas@getxplor.com

COSTA RICA

Sobre la ruta 27, del peaje Escazú, 2 km oeste. Centro 27 Escazú, San José.

+506-4000-0885

Info@xplorcr.com

MÉXICO

Eugenia 1153, Narvarte Poniente, Benito Juárez, 03020 Ciudad de México, CDMX, México

+52 5592 116705

ventas@getxplor.com