



VirtualQueue

Fila virtual en linea

Huérfanos 1160, Oficina 1208 - Santiago.

Teléfono: (+56) 2 320 54 510

info@selenit.cl

www.selenit.cl

Introducción



¿Que es VirtualQueue?

Es un software innovador, que permite realizar esperas de atención a clientes de manera no presencial.

La diferencia

Lo que nos diferencia de otros sistemas similares es la notificación de avance directamente en su SmartPhone.



Somos los primeros

Estamos orgullosos de decir que VirtualQueue es el primer sistema de fila virtual del país y quizás el mundo.



Situación Actual

La espera

Toda persona que ha realizado una espera que supera los 20 minutos siente que su tiempo es mal utilizado.

Esto puede ser muy frustrante en tiempos donde las personas no quieren esperar, quieren el servicio al instante.



Situación Actual

Momentos críticos

Si consideramos que en momentos críticos, el tiempo se puede disparar al triple el nivel de angustia y desesperación aumenta.



Situación Actual

Percepción de espera

A mayor tiempo de espera, los minutos se hacen más lentos.

No podemos cambiar los minutos, eso es un hecho, pero si podemos mejorar la percepción de espera.



Como se logra

El ticket en su smartphone



VirtualQueue es un sistema que notifica a las personas del número que se esta actualmente atendiendo directamente en su smartphone.

Como se logra Actualización



Cada vez que un ejecutivo avanza el número de atención, el sistema se actualiza automáticamente y las personas son notificadas al instante.

Como se logra Esperas no presencial



De esta manera las personas realizan la espera de manera no presencial y aprovechan el tiempo en lo que ellos deseen.

Por que es importante Fidelización

Un cliente feliz es un cliente que vuelve.

Las personas están tomando conciencia que tienen el poder de elegir.

La atención puede marcar la diferencia.



Por que es importante Percepción

Mejora la percepción de los clientes hacia su empresa, ya que se darán cuenta que existe inversión tecnológica para mejorar su calidad de vida.



Por que es importante Identificación exacta

Permite identificar el perfil exacto del usuario que esta tomando el ticket.

Esta información puede ser clave, ya que podemos visualizar tendencias, gustos, estadísticas, Etc. y así mejorar la calidad de atención.



Por que es importante Innovación tecnológica

Una empresa que invierte en innovación tecnológica toma ventajas comerciales a sus competidores.

Al invertir en innovación marca la diferencia.



Por que es importante

Mejora el ambiente

Al ser un sistema de espera no presencial, mejora el ambiente para sus clientes y trabajadores.

Permite espacios mas despejados y limpios.

Mejora la seguridad de las personas presentes.



Por que es importante Sistema ecológico

Permite ahorrar papel si el usuario lo desea, ya que da la opción de impresión te ticket de atención en pantalla y trasmitirlo a su dispositivo móvil en forma automática.



Sistema

Tecnología e infraestructura requerida



El sistema se basa en el flujo tradicional de espera donde se utiliza:

- Modulo despinzador de ticket.
- Una o varias pantallas que presentan el numero actual en la sucursal.
- Un computador por ejecutivo que permita avanzar numero de atención.

Características

Planes a su medida

Buscamos adaptarnos a sus necesidades, es por eso que estamos atentos a escuchar sus requerimientos, no obstante podemos ofrecer dos versiones.



Características

Versión Light

- Sistema diseñado para smartphone.
- Token de seguridad.
- Logotipo de empresarial.
- Múltiples sucursales.
- Múltiples filas por sucursal.
- Reserva de número online (opcional)
- Publicación de atención actual online (opcional).



Características

Versión Gold

Todas las características light mas:

- Reporte de usuario.
- Estadísticas: Atención por sucursal, tiempo promedio, horarios pick, Etc.
- Publicidad de sus productos.
- Posponer atención online (opcional)
- Mejoras y nuevas versiones gratuitas.
- Adaptaciones según requerimiento.
- Encuesta de satisfacción.



Características

Infraestructura del servidor

- El sistema se aloja en los servidores Microsoft en el Oeste de EE. UU. California.
- Cuenta con la posibilidad de aumentar la capacidad a medida que se requiera, ya que utiliza tecnología Azure de Microsoft.
- Soporte y mantención en horario de oficina.





Gracias por su atención

Huérfanos 1160, Oficina 1208 - Santiago.

Teléfono: (+56) 2 320 54 510

info@selenit.cl

www.selenit.cl