

PowerQ es una solución de Gestión de Experiencia de Cliente (Customer Experience Management).



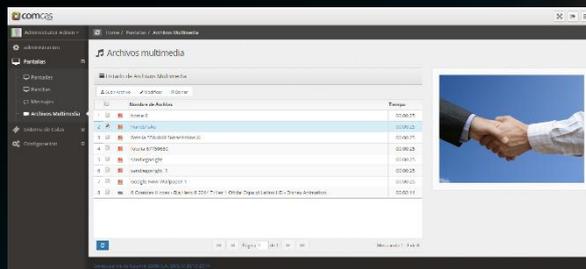
En COMCAS Diseñamos y desarrollamos todos los elementos de software necesarios para construir e integrar un proyecto de experiencia al cliente con productos de hardware estándares en el mercado. Nuestra aplicación se encarga de gestionar y llevar un registro de cada uno de los clientes dentro de la cola, ofreciendo así información de todo del movimiento de tickets dentro de un establecimiento y reportes para manejar estadísticas en cuanto a la gestión de colas se refiere.



Debido a que nuestro sistema está ambientado en web, podemos utilizar para su uso cualquier navegador tanto en equipos de escritorio como en equipos portátiles (SmartPhones y Tablets) y así entrar en nuestro sistema CMS.

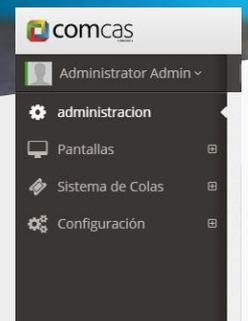


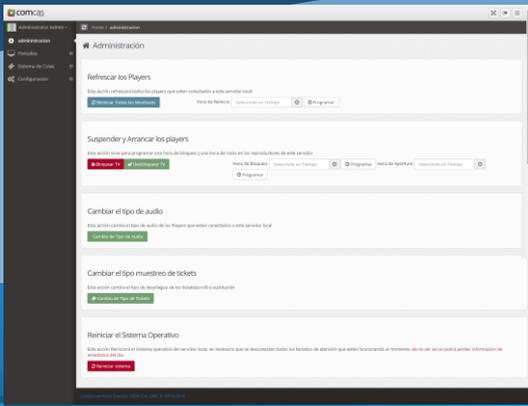
Nuestra plataforma consta de trabajo, servidores locales y digitales, donde se puede multimedia y la programación desde una plataforma web.



módulos para estaciones de administración de vallas administrar el contenido de reproducción de los mismos

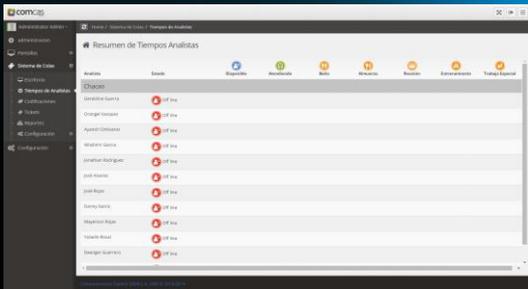
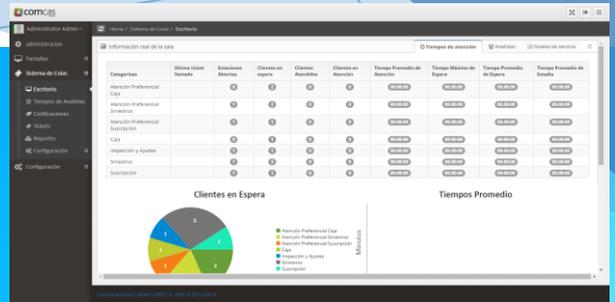
Las aplicaciones están organizadas en áreas de aplicaciones, en un menú de fácil acceso, donde el usuario podrá encontrar una distribución de los diferentes módulos.





Las ventanas y áreas de aplicaciones son accesibles a los usuarios según sus roles. Tenemos módulos de administración general, de administración para supervisores y administración de informes de indicadores de gestión entre otros.

Tenemos módulos de control en tiempo real, entre los supervisores y los analistas.



Tenemos una variedad de informes para analistas de gestión, dependiendo de la licencia desde 2 hasta 13. Además podemos crear nuevos informes a pedido según sean las necesidades del cliente.

comcas Conexión y Desconexión del Analista / Diario

Fecha: 27-08-2015 / 27-08-2015

Día 27-08-2015

Fecha	Analista	Lugar	Estación	Hora de Conexión	Hora de Desconexión	Duración
27/08/15	Orange Velazco	Estación	Estación/15	07:25 am	12:46 pm	5 h. 21 m. 21 s.
27/08/15	Walter Carriz	estación	Estación 15	07:25 am	07:52 am	27 m. 27 s.
27/08/15	Orange Velazco	estación	Estación/17	08:22 am	09:22 am	1 h. 0 m. 0 s.
27/08/15	Gerardo Guerra	estación	Estación/17	08:22 am	04:48 pm	8 h. 26 m. 26 s.
27/08/15	Jonathan Rodriguez	estación	Estación 1	08:22 am	08:22 am	0 m. 0 s. 0 s.
			Estación/1	08:22 am	04:22 pm	8 h. 0 m. 0 s.
			Estación/1	08:22 am	04:22 pm	8 h. 0 m. 0 s.
			Estación 2	08:22 am	04:22 pm	8 h. 0 m. 0 s.
			Estación 2	08:22 am	08:22 am	0 m. 0 s. 0 s.

comcas Niveles de Servicios por Intervalo/Mes

Fecha: 08/08/2015

Fecha	Tickets Creados	Tickets Resueltos	Tickets Abandonados	Tickets en Espera	% Tickets Resueltos	% Tickets Abandonados	% Tickets en Espera
2015-08-01	0	0	0	0	100%	0%	0%
2015-08-02	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-03	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-04	0	0	0	0	100%	0%	0%
2015-08-05	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-06	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-07	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-08	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-09	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-10	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-11	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-12	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-13	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-14	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-15	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-16	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-17	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-18	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-19	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-20	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-21	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-22	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-23	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-24	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-25	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-26	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-27	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-28	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-29	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-30	10	10	0	0	100%	0%	0%
2015-08-31	10	10	0	0	100%	0%	0%

comcas Tiempo de op

Fecha: 08/08/2015

Tempo por Intervalos / Mes

Mes	% Nivel de Servicio (TSL)	Tiempo de Atención	Tiempo de Espera	Tiempo de Resolución
1	100%	0:00	0:00	0:00
2	100%	0:00	0:00	0:00
3	100%	0:00	0:00	0:00

comcas Tiempos de operación del analista por codificación

Fecha: 01-08-2015 / 07-08-2015

Usuario	Clientes Atendidos	Tempo Promedio de Operación	% Clientes Atendidos
Decisiones de tiempos perdidos parcial	22	14.68	11%
Analista Contreras	27	12.89	14%
Analista Guerra	52	15.89	17%
Tabella Escal	3	16.4	3%
Gerardo Guerra	84	22.88	41%
Orange Velazco	24	17.01	13%
Total	192	16.89	100%
Cambios de Taller	7	18.07	4%
Analista Contreras	7	6.8	42%
Total	14	15.64	100%
Atención Crítica de Reparación	20	17.88	11%
Analista Guerra	16	24.87	44%
Agustín Contreras	84	22.32	55%
Tabella Escal	1	30.87	1%
Gerardo Guerra	3	25.84	1%
Orange Velazco	23	22.41	13%
Total	178	20.41	100%
Consultas Faltantes de Servicio	8	13.82	17%
Analista Guerra	8	13.84	100%
Agustín Contreras	3	25.37	4%
Gerardo Guerra	10	10.84	35%
Orange Velazco	10	14.88	35%
Total	48	16.32	100%