

INGENIO PARA LA VIDA





Soluciones innovadoras para procesos de atención y comunicación.

NUESTRA MISIÓN

Facilitamos las relaciones entre las organizaciones y sus clientes mediante el diseño e implementación de soluciones innovadoras para los procesos de atención y comunicación.

NUESTRA VISIÓN

Lograremos el crecimiento integral de las personas y de la organización, a través del desarrollo del negocio de la tecnología con alto nivel de innovación para procesos de atención y comunicación a clientes.

Nuestra propuesta de valor

1 ATENCIÓN INTELIGENTE®

Pg. 4

Sabemos que el futuro está en los procesos de atención inteligentes.

Con nuestra solución de **Atención Inteligente®**, usted podrá gestionar de manera sistemática el recorrido de sus clientes, mejorando la calidad de cada interacción.



2 COMUNICACIÓN INTELIGENTE

Pg. 10

Ideas bien comunicadas.

Ofrecemos soluciones integrales de cartelería digital para **diseñar experiencias impactantes para sus usuarios en tiempo real**, con soluciones que le permiten crear, administrar, segmentar y desplegar contenido digital en múltiples ubicaciones.



3 MARCADORES DEPORTIVOS

Pg. 18

Tecnología para vivir la emoción del deporte.

En todo evento deportivo es imprescindible que el público asistente esté continuamente informado acerca de los detalles de la competición, resultados, tiempo, período de juego, etc.

Nuestra gama de productos incluye marcadores deportivos electrónicos para disciplinas como baloncesto, voleibol y natación, algunos de ellos fijos o portátiles.



4 RELOJES INDUSTRIALES

Pg. 19

El tiempo bajo control.

Instrumentos de alta precisión diseñados para optimizar la gestión del tiempo. Conforman redes de información horaria perfectamente sincronizadas y actualizables, ideales para *instituciones hospitalarias, sistemas de transporte masivo* (aeropuertos, metros, ferrocarriles, terminales de transporte terrestre), entre otras aplicaciones. Contamos con la mejor oferta de relojes, respaldados por **Bodet**, la firma francesa líder en distribución horaria desde hace 151 años, que ofrece soluciones completas para controlar redes de relojes y proporcionar la señal horaria donde se necesite una hora precisa y fiable.



1

ATENCIÓN INTELIGENTE®



Sabemos que el futuro está en los procesos de atención inteligentes.

Nuestra solución de **Atención Inteligente**® permite a las organizaciones transformar sus procesos de atención y comunicación con el cliente a través de múltiples canales, mejorando la calidad de cada interacción.

Gestione eficientemente el recorrido de sus usuarios reduciendo significativamente los tiempos de espera y optimizando los recursos de su organización.

Un cliente satisfecho se logra, entre otras cosas, cuando se valora su tiempo.

Esto es posible a través de **Digiturno® 5**, una plataforma tecnológica orientada a optimizar el proceso de atención al cliente en las organizaciones.

Asgne, gestione y administre turnos, obteniendo información relevante para **optimizar sus recursos de atención al cliente** y **gestionar eficientemente el recorrido de sus usuarios**.



Mejore la gestión del flujo de usuarios en sus áreas de servicio.

Ofrezca a sus usuarios la posibilidad de **elegir la forma de interactuar con su organización** cómodamente y sin esperas innecesarias.



Tome decisiones soportadas en ciencia de datos.

Obtenga **información de valor** sobre su operación **en tiempo real** para optimizar la experiencia de sus usuarios, y con ello, incrementar su eficiencia operativa.



Mejore el nivel de servicio y la satisfacción de sus usuarios.

Asegure la **mejora continua de la satisfacción** de sus usuarios en cada punto de contacto, desde antes de llegar hasta el registro de su opinión en tiempo real.





Plataforma de software modular.



FLEXIBLE,
ESCALABLE,
CONFIABLE,
EN LA NUBE.

Digiturno® 5 posee herramientas tecnológicas de última generación y tecnologías de procesos que ayudan a las organizaciones a tomar decisiones soportadas en **ciencia de datos**.

Con herramientas de simulación se pueden generar las proyecciones de demanda de servicios para cada una de las oficinas de atención al cliente, y por medio de **machine learning** en rango de horas, se puede generar la parrilla de atención de los funcionarios requeridos para cumplir una promesa de servicio.

En cada paso de su proceso de atención, usted elige los módulos de acuerdo con los requerimientos de su operación. Con **Digiturno**® 5 usted podrá crear la mejor experiencia de servicio para sus usuarios y un entorno de trabajo satisfactorio para sus colaboradores:



App móvil para la solicitud de turnos

Facilite a sus clientes retomar el control de su tiempo. **Nuestra app permite al usuario solicitar turnos** en entidades vinculadas con Digiturno® 5, además de notificarle cuando su turno está siendo llamado o está próximo a ser llamado (disponible para descargar en iOS y Android).



Agendamiento de Citas

Organice y administre la disponibilidad de atención en la organización, a través de la **asignación de citas desde su página web**, disminuyendo la congestión en las oficinas o salas de espera.



Turno Web

Facilite a sus usuarios la **generación de turnos a través de la página web** de su entidad desde el navegador de cualquier dispositivo.



Balanceo y Video Atención

Optimize la capacidad de atención al cliente, **distribuyendo los turnos en espera de una oficina/sala congestionada hacia otra con funcionarios disponibles de forma automática**, lo que le ayuda a mantener y mejorar su promesa de servicio. Elimine el desplazamiento de los clientes que requieren atención, interactuando con ellos de manera remota mediante una video llamada.



Workflow

Programe la experiencia de sus usuarios durante el proceso de atención, **transfiriendo el turno automáticamente** por distintas áreas de trabajo.



Notificaciones

Gestione las expectativas de sus usuarios manteniéndose en contacto con ellos a través del proceso. **Envíe notificaciones a través de mensaje de texto**, o brinde respuesta inmediata a sus solicitudes vía telefónica o por correo electrónico, generando una atención personalizada.



Dashboard

Controle a nivel global y en tiempo real, el estado y productividad de cada oficina, orientando la toma de decisiones hacia la optimización de la estrategia de servicio.



Encuestas y calificación

Aproveche la minería de datos y el análisis de la información para **comprender las preferencias de sus clientes**, aumentando así el valor de cada interacción. **Genere estadísticas y reportes** para sus planes de mejora, gracias a la integración del módulo de Encuestas con Digiturno® 5.



Machine Learning

Anticipe el comportamiento de los procesos de atención y tome decisiones de manera productiva para mejorar la experiencia de sus usuarios, optimizando los recursos a través de la predictibilidad de los datos.



Inteligencia de Negocios (BI Ciel®)

Obtenga informes y métricas clave para la toma de decisiones, incrementando la eficiencia operativa de la organización.



Comunicación estratégica y personalizada para el cliente

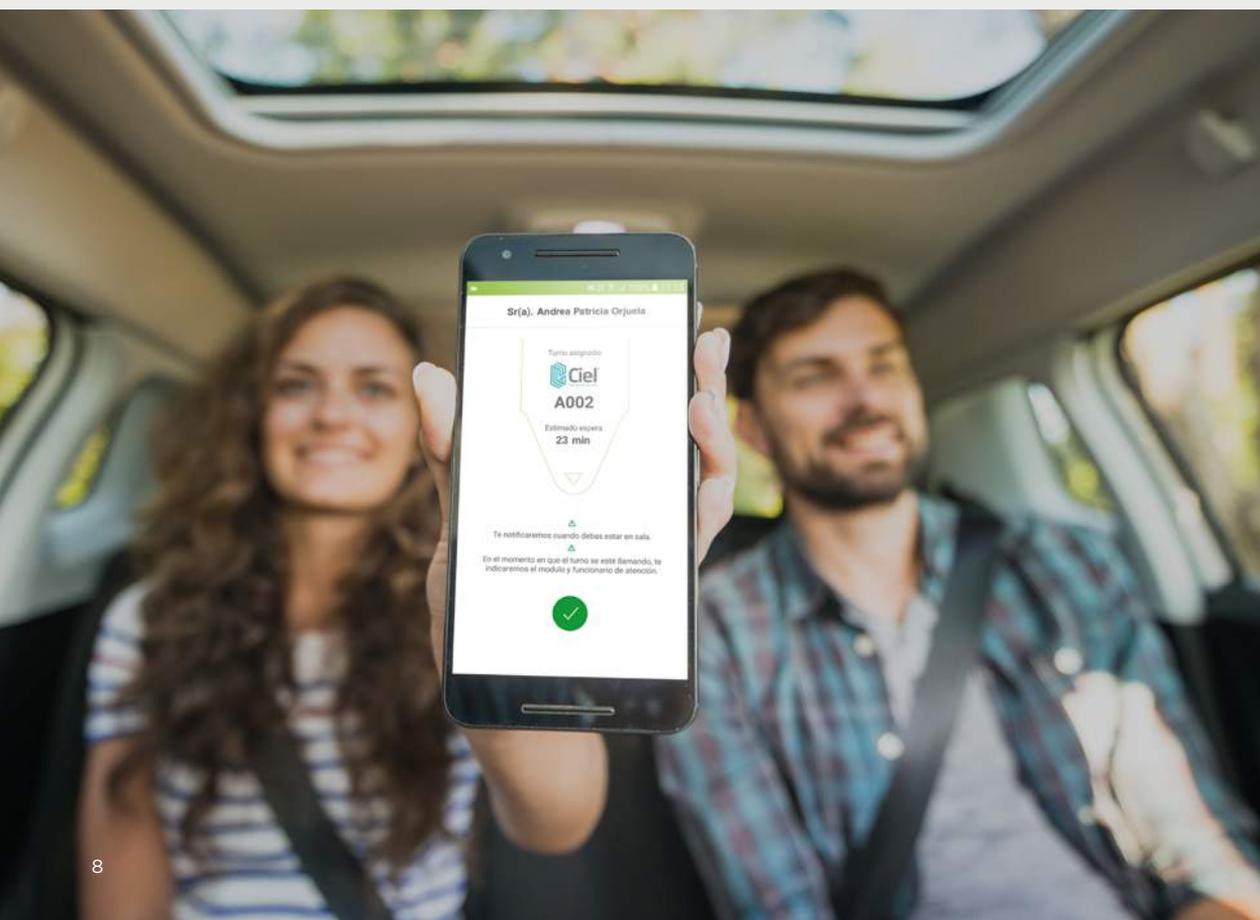
Ofrecemos soluciones integrales de hardware y software de cartelería digital para diseñar **experiencias impactantes para sus usuarios en tiempo real**, con soluciones que le permiten **crear, administrar, segmentar y desplegar contenido digital en múltiples ubicaciones y redes**.

Aproveche toda la información que obtiene de sus usuarios en cada interacción para crear campañas dinámicas con **contenidos personalizados** para ellos.

Facilite a sus usuarios retomar el control de su tiempo.

DIGITURNO APP

Disponible para descargar en iOS y Android.



Experimente los beneficios de nuestra solución



Brinde a sus usuarios la posibilidad de **interactuar con su organización a través de múltiples canales de atención.**



Optimice el flujo de clientes en los centros de servicios **reduciendo costos** y aprovechando la capacidad instalada, alcanzando así sus objetivos de negocio.



Reduzca los tiempos de espera e incremente el número de usuarios que puede atender, brindando certeza de atención y un aumento en la satisfacción.



Brinde a sus usuarios **experiencias interactivas y personalizadas** con soluciones innovadoras de comunicación digital, mientras esperan ser atendidos.



Obtenga información del proceso en tiempo real para reaccionar oportunamente en búsqueda de incrementar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa.



Reduzca costos de mantenimiento y soporte gracias al almacenamiento flexible y escalable de **Digiturno® 5 en la nube**, y haga crecer su solución de acuerdo con las necesidades de su organización.



El mensaje correcto en el lugar y momento adecuado.

Establecer canales de comunicación con sus clientes tiene que verse y sentirse como una experiencia entretenida y dinámica, que le permita al usuario interactuar con su marca.

Facilitamos a las organizaciones la creación de experiencias interactivas y personalizadas para sus clientes, con soluciones innovadoras de comunicación digital.

Diseñe experiencias impactantes para sus usuarios en tiempo real.



Ofrecemos soluciones integrales de hardware y software de cartelería digital para **diseñar experiencias impactantes para sus usuarios en tiempo real**, con soluciones que le permiten crear, administrar, segmentar y desplegar contenido

digital en múltiples ubicaciones y redes.

Aproveche toda la información que obtiene de sus usuarios en cada interacción para crear campañas dinámicas con contenidos personalizados para

ellos.

Lo acompañamos durante todo el proceso, desde la selección del hardware y software, hasta la conceptualización, el diseño y la administración de sus contenidos.



Sabemos que la clave del éxito está en la experiencia de sus usuarios.

Mejore la experiencia de sus usuarios mediante contenidos relevantes que pueden ser gestionados **en tiempo real** y de forma **personalizada**.

Presentamos nuestro portafolio de productos y servicios:



Comunicación Inteligente

Partiendo de su estrategia de comunicación, **conceptualizamos, diseñamos y administramos sus contenidos**: diseño de arquitectura de canales y asesoría en comunicación, canales de comunicación corporativa (interna y externa), administración de contenidos, coffee Shop y menús digitales, contenidos dinámicos.



Video Walls y Monitores Industriales para Cartelería Digital

Que su mensaje se destaque es fundamental para impactar a la audiencia. Nuestras soluciones de video walls y monitores profesionales cuentan con una tecnología de alta definición para ambientes interiores y exteriores, y una amplia gama de configuraciones para múltiples espacios.



Software de Digital Signage

Nuestro software de Digital Signage, es una plataforma integral que gestiona contenidos de manera precisa y eficiente. Además, cuenta con un **módulo de reportes** que permite evaluar el impacto de un contenido basado en el tiempo y frecuencia de reproducción del mismo. Este módulo también se puede integrar con hardware de **reconocimiento facial**.



Servicios Profesionales

Apoyamos el logro de sus objetivos de negocio **garantizando que su operación no se detenga**: soporte y mantenimiento preventivo y correctivo, servicio in house, desarrollo de software para procesos de atención y comunicación.



1 de 3

usuarios utilizarán sus propios dispositivos para encontrar información en lugar de consultar a un asesor de servicio.

- Google



Consultoría y Capacitación

Hacemos converger nuestro conocimiento en ingeniería, diseño y comunicación para ofrecerle soluciones que permitan **mejorar la experiencia del usuario**: consultoría en *Customer Journey Experience* (análisis de puntos de contacto y objetivos del negocio), capacitación en funcionamiento y operación del software y hardware de digital signage, asesoría en comunicación y diseño.

Experimente los beneficios de nuestra solución:

Transformación digital de sus procesos de comunicación, eliminando el uso de papel y medios impresos.

Brinde a sus usuarios experiencias interactivas y personalizadas con soluciones innovadoras de comunicación digital, mientras esperan ser atendidos.

Reduzca la percepción del tiempo de espera en sala por medio de contenidos informativos y de entretenimiento.

Mida sus audiencias en tiempo real, obteniendo información clave para el diseño de campañas de mercadeo personalizadas.

Administre su plataforma de comunicación **de forma remota y centralizada**.

Optimice los recursos operativos, legales y financieros de su negocio accediendo a nuestra solución como servicio en la **nube (SaaS)**.

**Una interacción
más ágil
logra clientes
satisfechos, y un
cliente satisfecho
es crecimiento
para su marca.**

Optimice sus tiempos de atención y facilite a sus usuarios la interacción con su organización de forma eficiente e innovadora.

Nuestros kioscos interactivos y de auto-servicio están diseñados para entregar el más alto desempeño y funcionamiento en los ambientes más exigentes, permitiendo gestionar transacciones, trámites, consultas y pagos, e inclusive, interactuar con un funcionario en otra sede u oficina a través de una video llamada.

Integramos diferentes tecnologías que agilizan la auto-gestión de sus usuarios:



Cámaras de video



Audio



Lectores de huella



Lectores de cédula



Lectores de códigos de barras



Lectores de códigos QR



RFID



Teclados físicos, anti-vandálicos o virtuales



Escáner



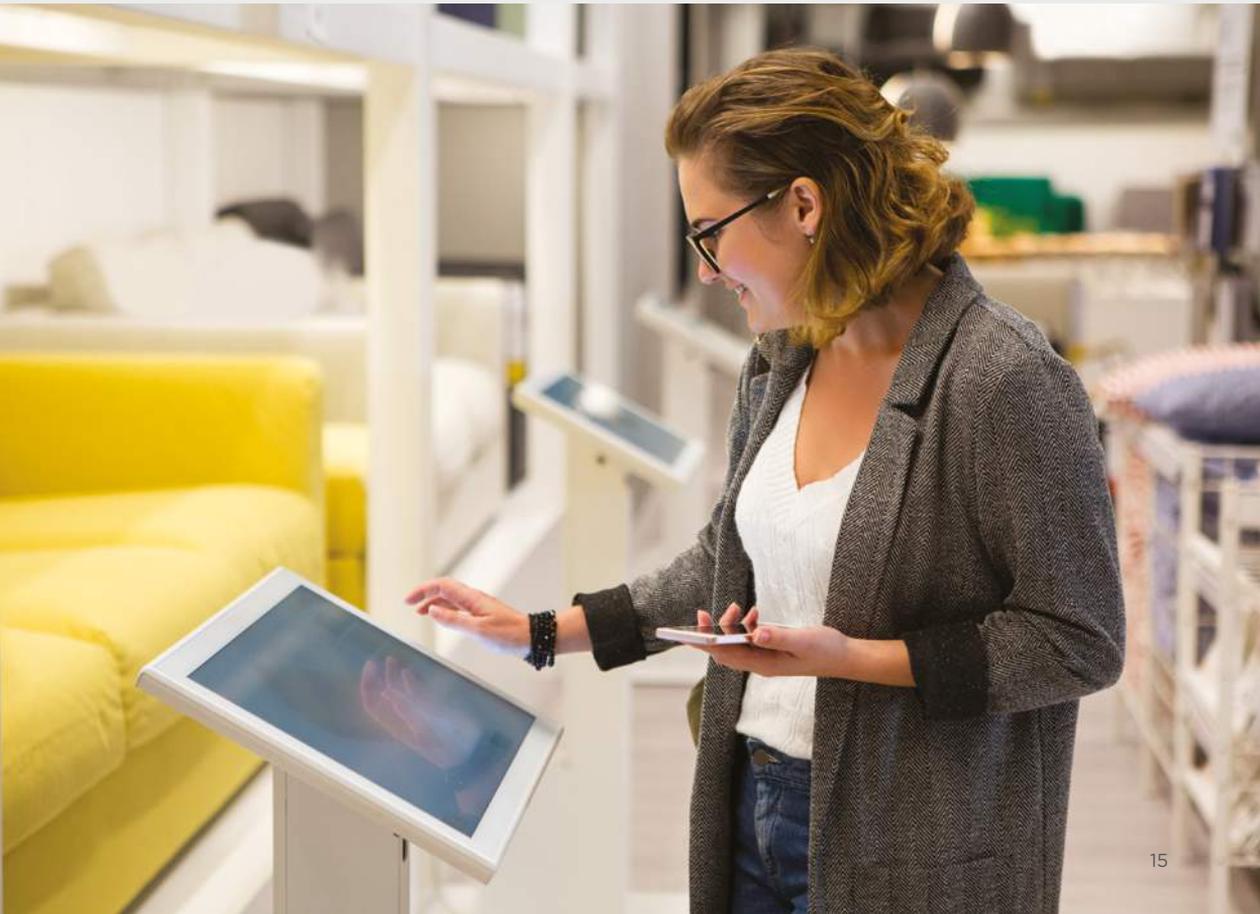
Impresora



Auriculares



Sensores de proximidad



SELECTORES FUNCIONALES CON DIGITURNO 5®

Facilite la interacción de sus usuarios con su organización. Nuestros selectores cuentan con una pantalla táctil que permite seleccionar el servicio sobre el cual se requiere atención, así como la asignación del turno respectivo.



ELITE 8

Cuenta con una impresora térmica y pantalla táctil de 15”.

ELITE 5

Incorpora un lector de código de barras para la identificación del usuario, así como un sensor de presencia para iniciar la aplicación de entrega de turnos.



ELITE 9B

Lector de código de barras para la identificación de los usuarios y pantalla táctil de 15”.



SELECTOR PNP

Pantalla táctil de 10.1” que permite seleccionar los servicios prestados por la entidad. El funcionamiento se realiza a través de un aplicación interna del selector la cual permite priorizar la atención e información del servicio. Puede reproducir un video institucional en formato mp4 HD con compatibilidad Android. Incorpora una impresora térmica. El logo de la estructura es personalizable.



FLAT 3A

SELECTOR PARA ENCUESTAS Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Este selector es una solución táctil con pantalla de 10.1” que se ubica estratégicamente en la oficina de atención a clientes para indagar por la percepción que éstos tienen respecto a la calidad del servicio prestado o el grado de eficiencia en el cumplimiento por parte de los funcionarios.



TÓTEM DE VISUALIZACIÓN Y VIDEO ATENCIÓN



PRIME NT3 TÓTEM PARA VISUALIZACIÓN

Facilita al usuario la interacción con contenidos digitales por medio de una pantalla LCD de 43" a 55". Adicionalmente, puede funcionar como tablero virtual para presentación de turnos de atención.



PRIME 6 TÓTEM PARA VIDEO ATENCIÓN

Este tótem posibilita la interacción del usuario con un asesor en tiempo real (video llamada), mediante la cámara y auricular incorporados. Cuenta con sistema de audio integrado, diseñado para publicación de contenido digital.

KIOSCOS INTERACTIVOS Y KIOSCOS DE AUTO-SERVICIO



SIRIUS 5 KIOSCO ANTI-VANDÁLICO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

Permite al usuario interactuar con contenidos digitales por medio de una pantalla táctil de 19" y un teclado anti-vandálico tipo industrial. Dispone de 2 puertos USB para almacenamiento de información y un módulo de detección de presencia para la ejecución de contenido específico.



SIRIUS 7 KIOSCO PARA PAGOS CON TARJETA

Hace posible la interacción del usuario con los procesos de asesoría, así como el pago por medio de un datáfono*. La pantalla táctil de 17" se activa con el toque y permite seleccionar el servicio para el cual se requiere la atención. Posee un lector de códigos de barras para la identificación del usuario y un sensor de presencia para iniciar la aplicación del servicio.

**El cliente debe adquirir el datáfono directamente con el proveedor.*



SIRIUS 8 KIOSCO PARA VIDEO ATENCIÓN

Agiliza los procesos de asesoría en tiempo real (video llamada) mediante una cámara y un auricular incorporados. La pantalla táctil de 27" se activa con un toque y permite la navegación del servicio. Posee un escáner de documentos y una impresora térmica tamaño carta para la entrega de documentos gestionados.

3 MARCADORES DEPORTIVOS

Marcadores con tecnología LED multisport (baloncesto, voleibol, fútbol y otros) para uso interior, que permiten visualizar el tiempo, puntajes y faltas de los equipos que se encuentran en juego. Fijación a pared. Control a partir de una consola ubicada en la mesa de jueces, la cual cuenta con teclas de función específicas y una pantalla LCD que muestra los mismos datos del marcador. Cuentan con una sirena que indica el inicio y fin del partido en curso.



JUNIOR

- Altura de los dígitos: 10" y 6"
- Dimensiones (AxLxP): 1520 x 2000 x 80 mm



BÁSICO

- Altura de los dígitos: 10" y 6"
- Dimensiones (AxLxP): 1060 x 2000 x 80 mm



PROFESIONAL

- Altura de los dígitos: 10" y 6"
- Dimensiones (AxLxP): 1520 x 4300 x 80 mm

MULTISPORT PORTÁTIL

- Altura de los dígitos: 3" y 4"
- Dimensiones (AxLxP): 397 x 519 x 42 mm
- Método de fijación: soporte a mesa



4

RELOJES INDUSTRIALES

INDUSTRIAL LCD

Tecnología de fijación con cristales líquidos reflectantes y gran ángulo de visión aproximadamente de 160°. Estos relojes pueden ser autónomos, radio sincronizados en red. 4 modelos con dígitos de 7 a 14 cm. Visualización según modelo: hora, minuto, fecha, temperatura, mensajes. Modelos para uso interior.



INDUSTRIAL ANALÓGICO

Se integra armoniosamente en todos los entornos gracias a su estética contemporánea. Legibilidad de la hora perfecta y directa. 3 tamaños de 30 a 60 cm. Caja de ABS inyectado - cristal protector antirreflejante versión simple o de doble cara. Funcionamiento: Independiente o radio sincronizado por antena (opcional). Para controlar varios relojes es necesario elegir un sistema de distribución horaria y un reloj patrón.

RELOJ CRONÓMETRO PARA EVENTOS

El reloj cronómetro de tecnología LED de alto brillo está diseñado para visualizar el tiempo en formato 12 horas HH:MM con una alta precisión y un amplio campo de visión. Facilita el control del tiempo en ambientes de esparcimiento recreativo gracias a que posee un semáforo de 3 colores. La configuración del tiempo se realiza mediante una consola inalámbrica recargable.



RELOJ CRONÓMETRO

Diseñado para visualizar el tiempo en formato 12 horas HH:MM con alta precisión y un amplio campo de visión. Facilita el control del tiempo en espacios de trabajo como salas de reuniones y eventos políticos gracias a que posee un semáforo de 3 colores. La configuración del tiempo se realiza mediante una consola.

Nuestros clientes confían en nosotros.

Más de 35 años de trayectoria en el mercado nos han permitido desarrollar soluciones integrales y especializadas para los diferentes sectores de la economía.

Hemos instalado más de 20 mil soluciones de Atención Inteligente®.

Cada año, más de 35 millones de usuarios en Colombia, Ecuador y Panamá son atendidos con Digiturno®.

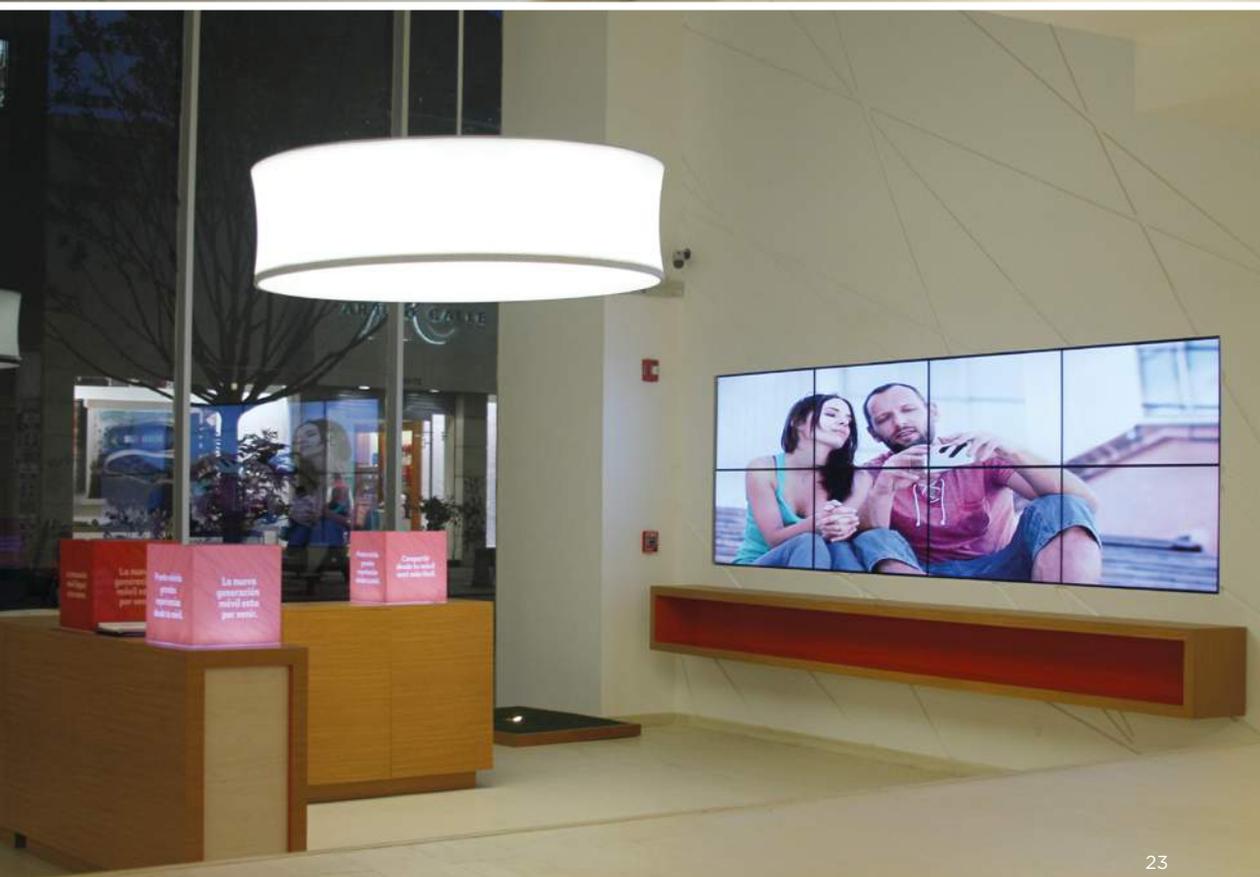
Actualmente en más de 1.500 pantallas nuestros clientes transmiten contenidos relevantes a sus audiencias.

4.000 clientes mejoran su servicio y comunicación con sus usuarios gracias a la información suministrada por nuestras plataformas.



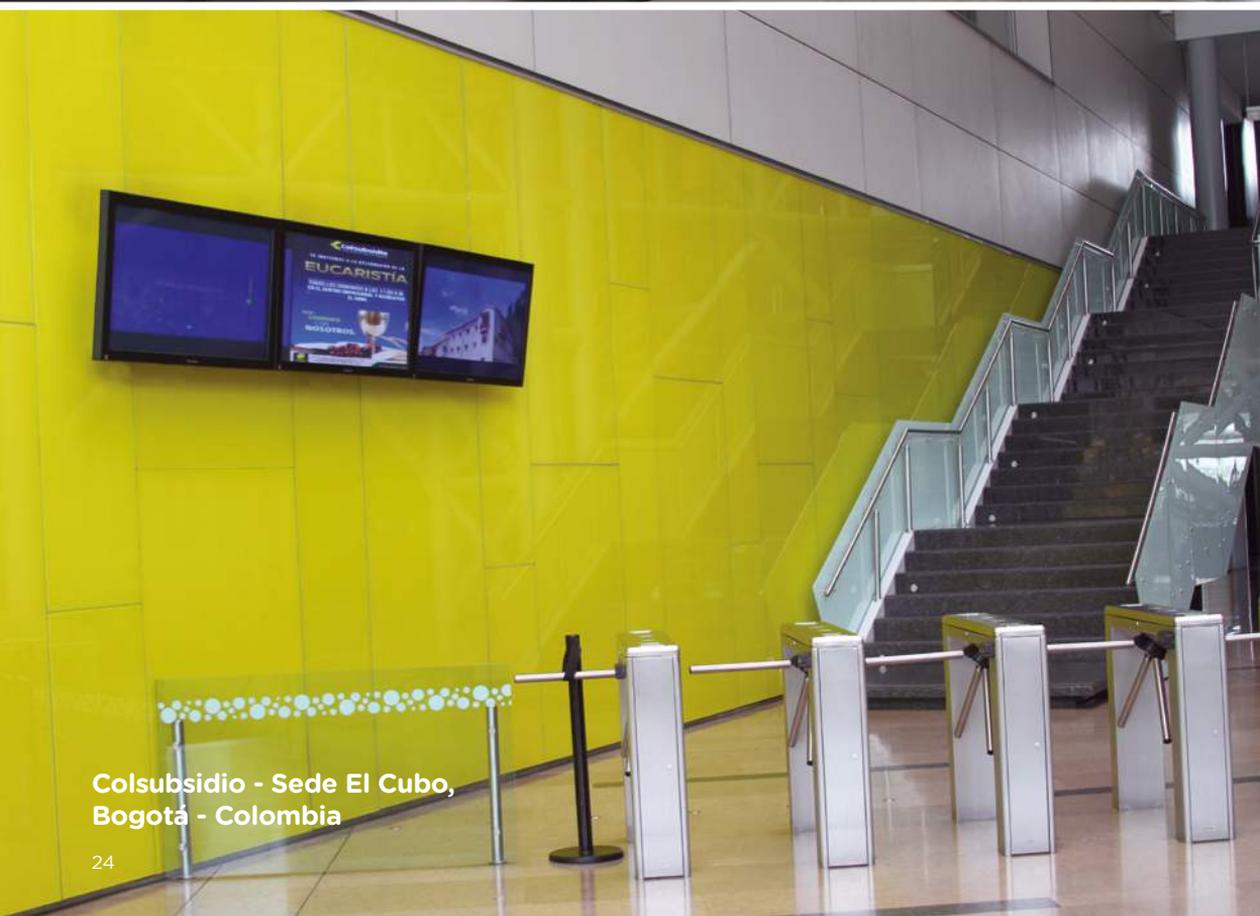


Centros de Experiencia ETB, Colombia

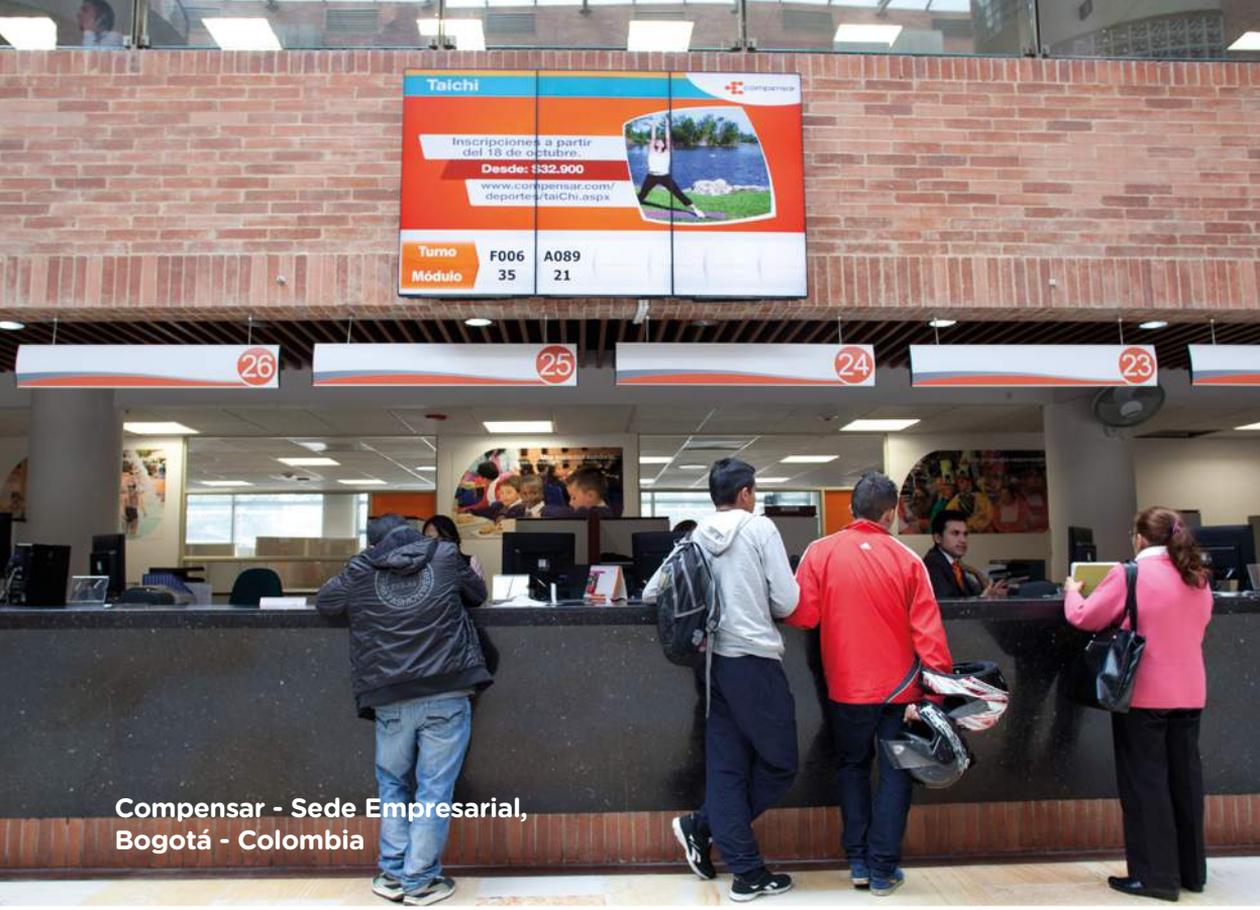




Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia



Colsubsidio - Sede El Cubo,
Bogotá - Colombia



Taichi

Inscripciones a partir del 18 de octubre.

Desde: \$32.900

www.compensar.com/deportes/taichi.aspx

Turno	F006	A089
Módulo	35	21

Compensar - Sede Empresarial, Bogotá - Colombia



UNA SEMANA DEDICADA A PROTEGER EL FUTURO.
24-30 DE ABRIL 2019

TURNO	MÓDULO
R023	21
U004	18
U003	17

3333 | Call 486 85

30 Abril 2019
10:08 am

Cominado al Oscar de mejor director: John Singleton, director de

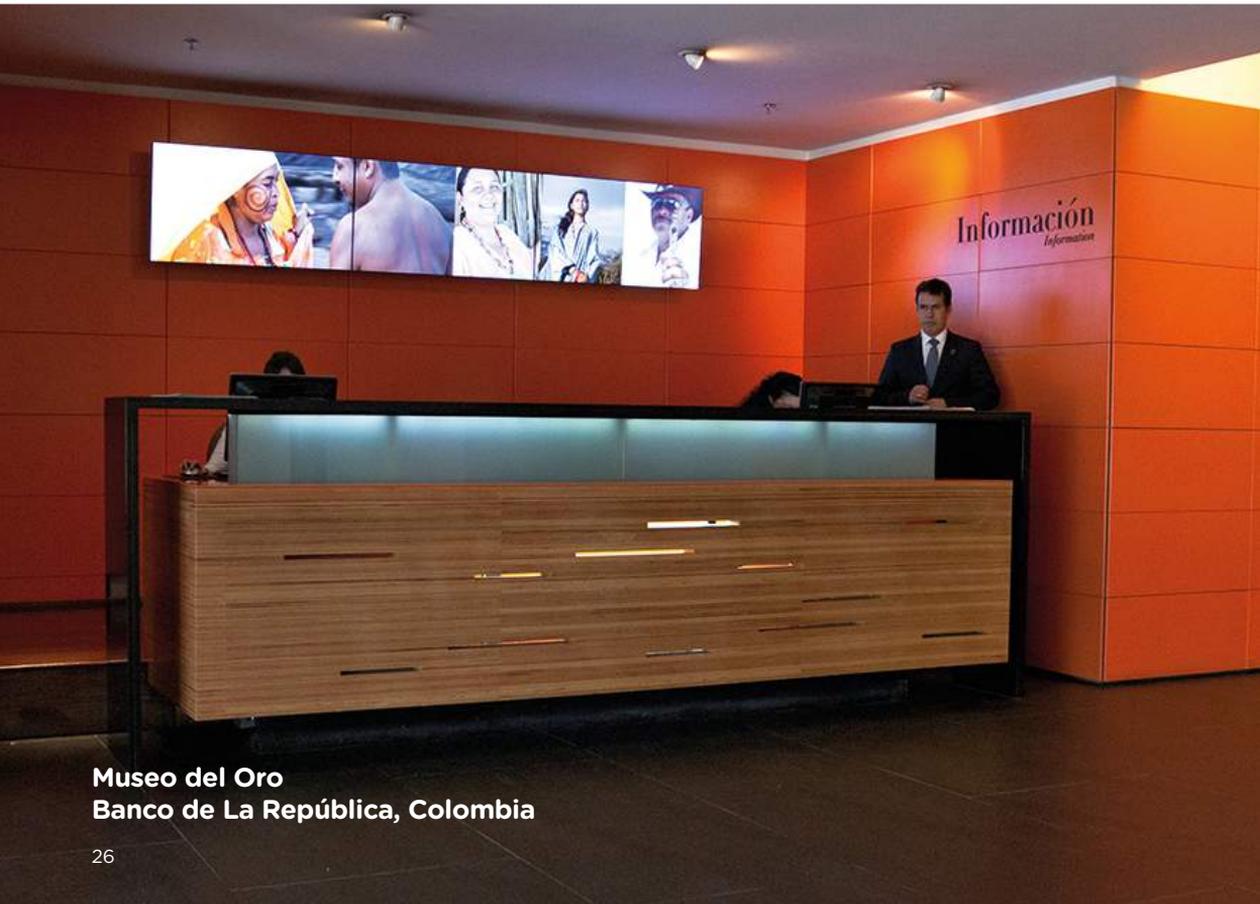
Salida de Emergencia

Bienvenido
Por favor toque la pantalla

Colmélica, Colombia



Museo del Oro
Banco de La República, Colombia



Museo del Oro
Banco de La República, Colombia



Museo Botero
Banco de La República, Colombia



Centro Cultural Manizales
Banco de La República, Colombia



Contáctenos:

Bogotá (CO)

Calle 36 # 24-38 | Cód. Postal: 111311403

PBX: + 57 (1) 327-9000

ciel@cielingeneria.com

Servicio al Cliente - Mesa de Ayuda:

PBX: + 57 (1) 379-9000 | + 57 317-4013496

servicioalcliente@cielingeneria.com

www.cielingenieria.com

Digiturno* y C-Media* son marcas registradas de
Ciel Ingeniería SAS | Todos los derechos reservados



Marca País TI
MinTIC



SC 2347-1
ISO 9001:2015
Procesos