



## SOBRE FIDELITY

Fidelity Connect es una solución diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de servicio y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada. Facilita información en tiempo real a los supervisores para gestionar y optimizar los recursos a su disposición y estadísticas globales y detalladas de la actividad realizada.

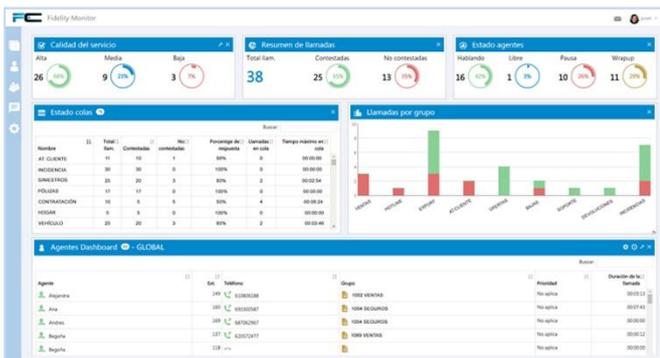
## POR QUÉ FIDELITY CONNECT

La única solución de Contact Center a medida que le permite:

- ✓ Manejar más llamadas
- ✓ Reducir llamadas no atendidas
- ✓ Incrementar la productividad
- ✓ Controlar la actividad
- ✓ Optimizar costes y recursos
- ✓ Mejorar el servicio al cliente

## PRESTACIONES CONNECT

Fidelity Connect es la solución ideal para Contact Centers y centros de reservas, servicios técnicos y hotline, recogida de pedidos, venta por catálogo y atención al cliente.



## AGENTE

Permite al agente iniciar y cerrar sesión en el sistema, ver las llamadas en espera, chatear con su supervisor y otros agentes, ponerse en pausa, reanudar sesión y grabar sus conversaciones bajo demanda.

Permite también abrir la ficha CRM del cliente y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender la llamada.

## SUPERVISOR

Permite al supervisor monitorizar en tiempo real toda la actividad del Contact Center, con widgets personalizables del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.

Permite también asignar agentes y prioridades a diferentes colas, hacer transferencias por "drag & drop", chatear con los agentes, y escuchar o grabar conversaciones.

## WALLBOARD

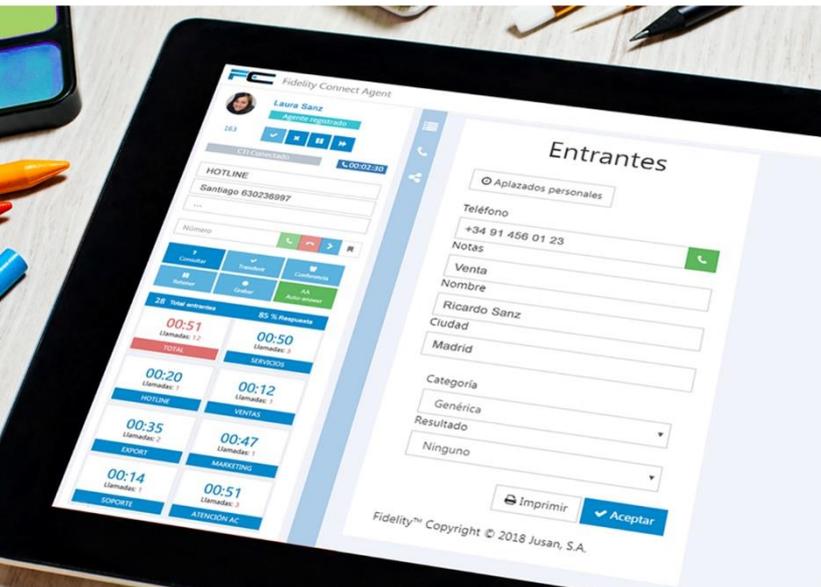
El módulo Wallboard muestra la información más relevante sobre las llamadas recibidas, la actividad realizada por cada agente y la calidad del servicio.

Permite una fácil visualización de los datos, tanto en pantallas externas como desde el propio monitor del supervisor e incluso desde dispositivos móviles como tablets y smartphones.

## INFORMES Y ESTADÍSTICAS

El módulo de informes ofrece un análisis completo del número de llamadas recibidas o realizadas, contestadas y perdidas, organizadas por agente, por grupo o a nivel global. Existen informes de chat, email, actividad de los agentes...

Los informes pueden ser impresos o enviados por e-mail de forma automática, así como exportados a una gran variedad de formatos: Excel, PDF, TXT. Los datos presentados pueden filtrarse por fecha, hora, agentes, grupos y otros criterios específicos a cada tipo de informe.



## FORMULARIOS WEB

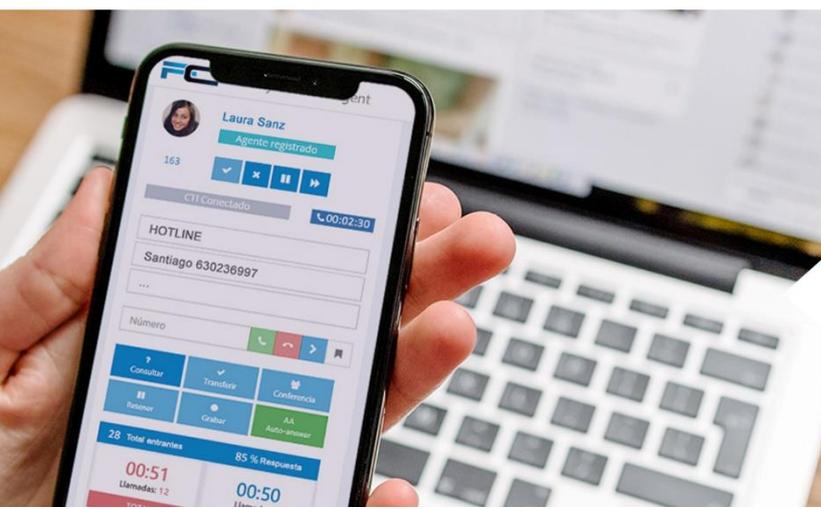
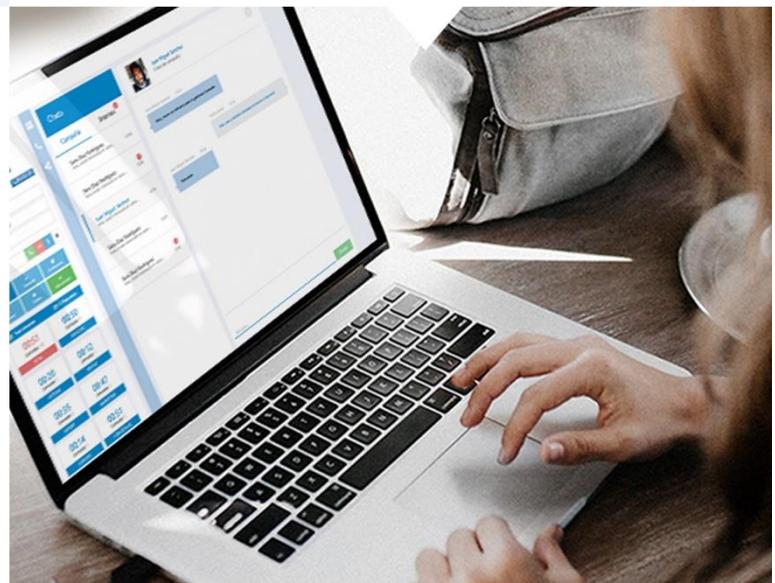
Fidelity Connect permite la creación de formularios personalizados para guiar el agente a la hora de atender la llamada tanto en campañas entrantes como salientes.

Los datos introducidos inicialmente pueden ser importados desde cualquier fichero existente y los datos actualizados pueden ser también exportados a Excel.

## DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Fidelity Connect permite definir un número ilimitado de grupos con diferentes horarios a los que se puede acceder según número marcado o guía vocal. Permite también atender de forma diferenciada las llamadas de clientes vip, registrados o no registrados.

Si todos los agentes están ocupados, las llamadas se ponen en cola con mensajes personalizados de espera o de información. El número máximo de llamadas en cola puede variar según el número de agentes activos y en pausa.



## MÁS INFORMACIÓN / CONTACTO

### DIGITAL HAND MADE

c/ Acacias 9. Local. 50011 ZARAGOZA

Tlf.: 902 02 74 58 - +34 976 56 23 78 |

info@contactcenterfidelity.com

www.contactcenterfidelity.com

