



**FIDELITY  
TELEMARKETING**  
AUTOMATIZACIÓN DE  
LLAMADAS SALIENTES





¡Da un paso hacia delante y contacta con tus futuros clientes! Transforma las llamadas en ventas inmediatas con Fidelity Telemarketing.

El software de contact center para llamadas salientes que te garantiza realizar más llamadas, sin errores, en menos tiempo y una máxima rentabilidad de tus agentes y tu base de datos.

## MULTIPLICA x3 tus llamadas salientes



## DESCRIPTIVO DE PRODUCTO

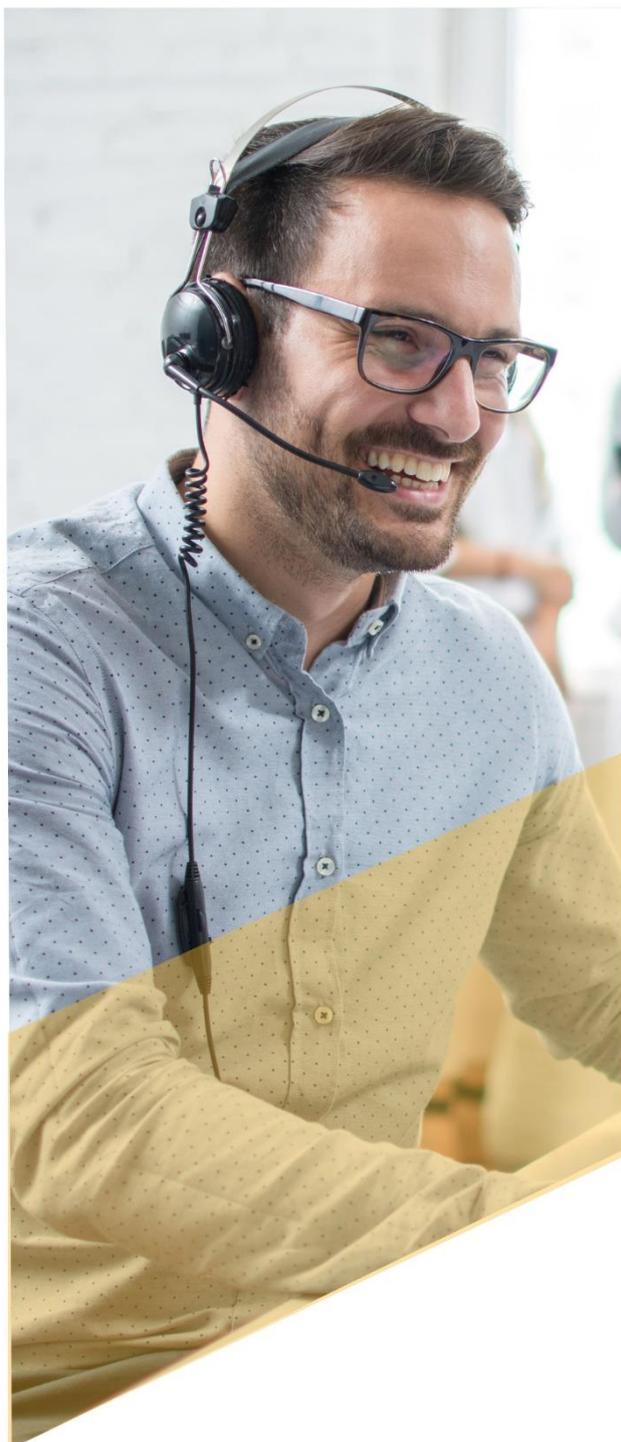
# TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN DE PRODUCTO .....	4
PRESTACIONES GENERALES.....	5
ARQUITECTURA .....	6
MÉTODOS DE MARCACIÓN .....	7
PROGRESO DE CAMPAÑA .....	8
APLICACIÓN AGENTE .....	9
POLÍTICAS DE RELAMADA.....	10
IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN .....	11
GRABACIÓN DE LLAMADAS.....	12
FORMULARIOS INTERACTIVOS .....	13
INFORMES Y ESTADÍSTICAS .....	14
SELECCIÓN DE REFERENCIAS .....	16
SOBRE JUSAN .....	17

FIDELITY TELEMARKETING

## PRESENTACIÓN DE PRODUCTO

Fidelity Telemarketing permite realizar automáticamente un gran número de llamadas a contactos cuyos números están almacenados en una base de datos. Permite también seguir el avance de la campaña, conocer en todo momento el número de llamadas realizadas, atendidas y pendientes, y almacenar los datos obtenidos durante las llamadas para uso posterior.



Fidelity Telemarketing es una solución de reconocido prestigio en el mercado y vendida en más de 50 países. Está basada en tecnologías SIP y CTI de última generación y permite automatizar la realización de sondeos telefónicos, encuestas de satisfacción de clientes, campañas de telemarketing y televentas, tareas de confirmación de citas o investigación de mercados y de forma general, cualquier campaña de llamadas usando marcación automática.

### ¿QUIÉN NECESITA FIDELITY TELEMARKETING?

#### Empresas cuya actividad sea

Realización de campañas de llamadas salientes, sondeos, entrevistas telefónicas, telemarketing, televenta, investigación de mercados...

#### Empresas cuya necesidad sea

Contactar de forma masiva con sus abonados, clientes, usuarios, pacientes, suscriptores... Realizar llamadas con menos recursos de personal.

## PRESTACIONES GENERALES

### MARCACIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Vista Previa, Progresiva, Multi-Progresiva y Predictiva.

### PREPARACIÓN DE CAMPAÑAS

Sencilla e intuitiva, con asistente gráfico.

### FORMULARIOS WEB INTELIGENTES

Configurables mediante condiciones, listas, respuestas múltiples...

### MULTI-CAMPAÑA

Soporta de forma simultánea múltiples campañas y múltiples formularios.

### REPETICIÓN DE LLAMADAS FALLIDAS

Se realizan de forma automática y programable (no contestadas, comunicando...).

### APLAZAMIENTO DE LLAMADAS

Programable por fecha y hora, y totalmente personalizable a nivel de agente.

### SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

En tiempo real: ratio de llamadas terminadas, estado de los agentes, llamadas pendientes...

### IMPORTACIÓN DE DATOS PREVIOS

Desde cualquier fuente OLE DB. Por ejemplo: SQL, Oracle o Excel.

### PRODUCTIVIDAD Y RENDIMIENTO

Amplia gama de estadísticas, informes y gráficos accesibles vía web.

### TIEMPO ADMINISTRATIVO

Tiempo reservado para el agente entre dos llamadas consecutivas. (Wrap-up time).

### ACCESO WEB Y FREE SEATING

Puestos de trabajo dinámicos. Login por usuario y contraseña desde cualquier ubicación.



### ALARMAS Y AVISOS

Al exceder la duración estimada de la llamada o el tiempo máximo de pausa de un agente.

### GRABACIÓN DE LLAMADAS

Bajo demanda, selectiva o permanente y según agentes y grupos.

### ENCUESTAS POST-LLAMADAS

Número ilimitado de preguntas, resultados por agente o grupos. Resultados disponibles en Excel.

### EXPORTACIÓN DE RESULTADOS

Resultados disponibles en Excel. Evaluación de la productividad y del rendimiento de los agentes.

### CHAT

Herramienta de apoyo entre supervisor y agente.

### SOLUCIÓN MODULAR Y AMPLIABLE

Ampliar o disminuir en cualquier momento el número de agentes, supervisores y canales de grabación de modo permanente o temporal.

# ARQUITECTURA

## Paquete básico

Es una aplicación para Windows basada en una arquitectura Cliente-Servidor, una base de datos SQL y tecnología SIP y CTI. El paquete básico incluye:

**Software servidor:** Fidelity Servidor CTI (TAPI, TSAPI, CSTA) + ICR + base de datos SQL Express.

**Módulo informes y estadísticas:** Para analizar la productividad y el rendimiento.

**Módulo supervisor:** Control del progreso de la campaña y gestión de la actividad de los agentes.

**Módulo Agente:** Para acceder al sistema y a todas las funciones de telefonía.

## Requisitos técnicos para 4 agentes\*

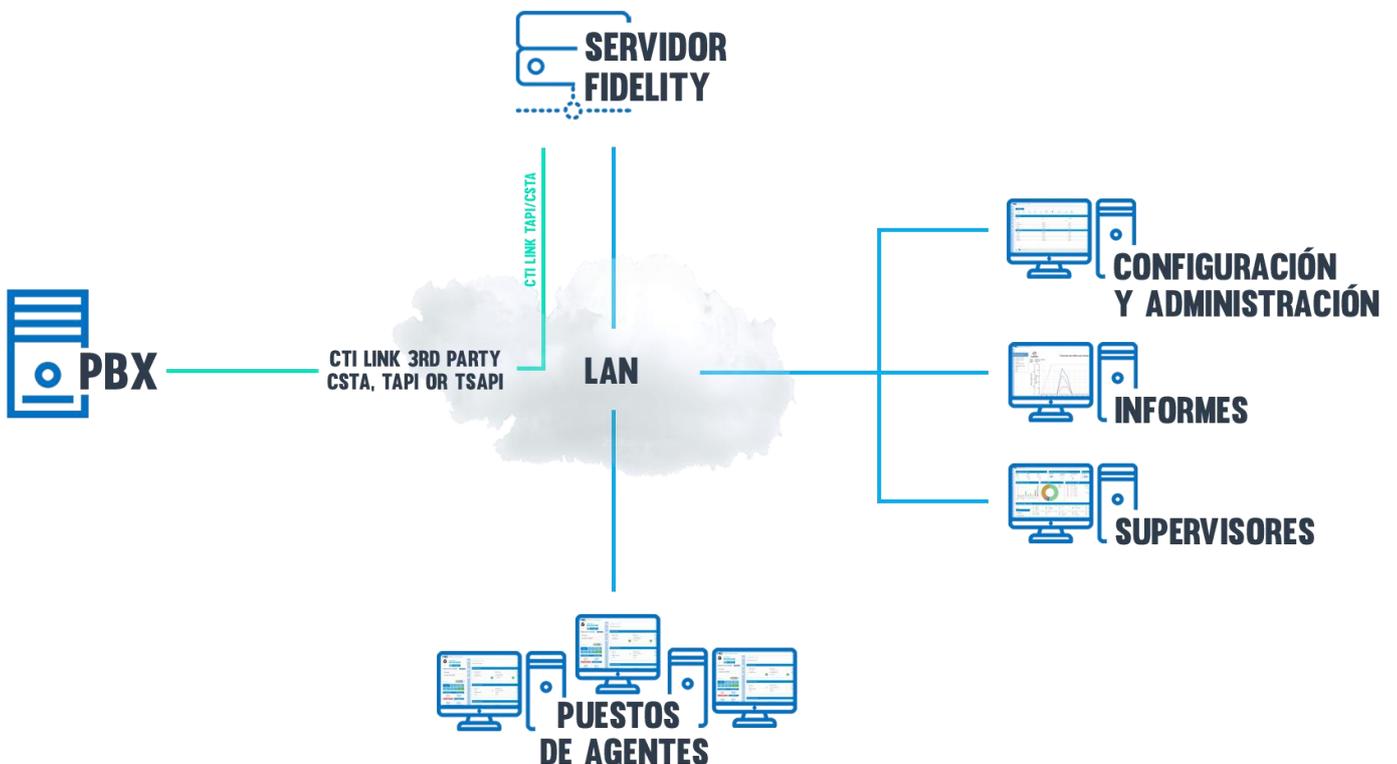
**PC Servidor:** Windows Server 2012, Pentium®, Intel® Core o equivalente (2GHz), compatible VMware - RAM: 8GB DDR.

Base de Datos SQL Express suministrada

**PC's Agentes:** Windows 10.

**PC's Supervisores:** Windows 10.

\*Consultar para más agentes.



# MÉTODOS DE MARCACIÓN

Fidelity Telemarketing permite la rellamada inteligente según tres criterios: número de intentos, franja horaria y llamadas aplazadas.



## TIPS

### Vista previa

Para campañas con gestiones previas a la llamada telefónica.

### Progresiva

Debido a su alta productividad, es el modo más utilizado en campañas de televenta o telemarketing.

### Predictiva

Recomendada para campañas con más de 25 agentes.

### Multi-progresiva

Acorta el tiempo de inactividad de los agentes y garantiza la atención de las llamadas contestadas.

## Vista previa

En este método de marcación, el agente recibe en su pantalla los datos del contacto a llamar e inicia la llamada mediante un simple clic. Este método requiere mayor seguimiento por parte del supervisor para controlar la actividad del agente.

## Progresiva

La marcación progresiva realiza las llamadas automáticamente desde el teléfono del agente sin intervención del mismo, y mostrando en su pantalla los datos del contacto. Cuando el contacto atiende la llamada, habla directamente con el agente. Entre cada llamada y según el perfil del agente, se puede programar un tiempo administrativo.

## Predictiva

La marcación predictiva realiza las llamadas desde un grupo de extensiones reservadas para esta tarea. Un algoritmo inteligente permite iniciar la marcación en función de datos estadísticos del pasado inmediato, tales como: duración media de llamada, tiempo medio de establecimiento de llamada y número de agentes. Puede ocurrir que una llamada sea contestada y que en ese momento no haya agentes disponibles para atenderla.

## Multi-progresiva

Similar al modo predictivo, la marcación multi-progresiva realiza automáticamente múltiples llamadas pero sólo cuando detecta que un agente está disponible.

Este modo no se anticipa a la disponibilidad del agente sino que realiza las llamadas cuando existen agentes libres. Permite garantizar que un mayor número de llamadas se atiendan y que haya una mayor ocupación de los agentes.

# PROGRESO DE CAMPAÑA

Es una herramienta que permite al supervisor controlar en cualquier momento el progreso de varias campañas de manera simultánea. El módulo progreso de campaña, permite un análisis completo de la campaña en función de una serie de parámetros: contactos no utilizados, actuales, pendientes, vencidos y finalizados.

## Contactos no utilizados

Son los contactos aún por llamar y sin fecha establecida para su llamada.

## Contactos actuales

Son los contactos cuya fecha establecida de llamada es hoy.

## Contactos pendientes

Son los contactos que fueron llamadas previamente y que han sido aplazados por el agente.

## Contactos finalizados

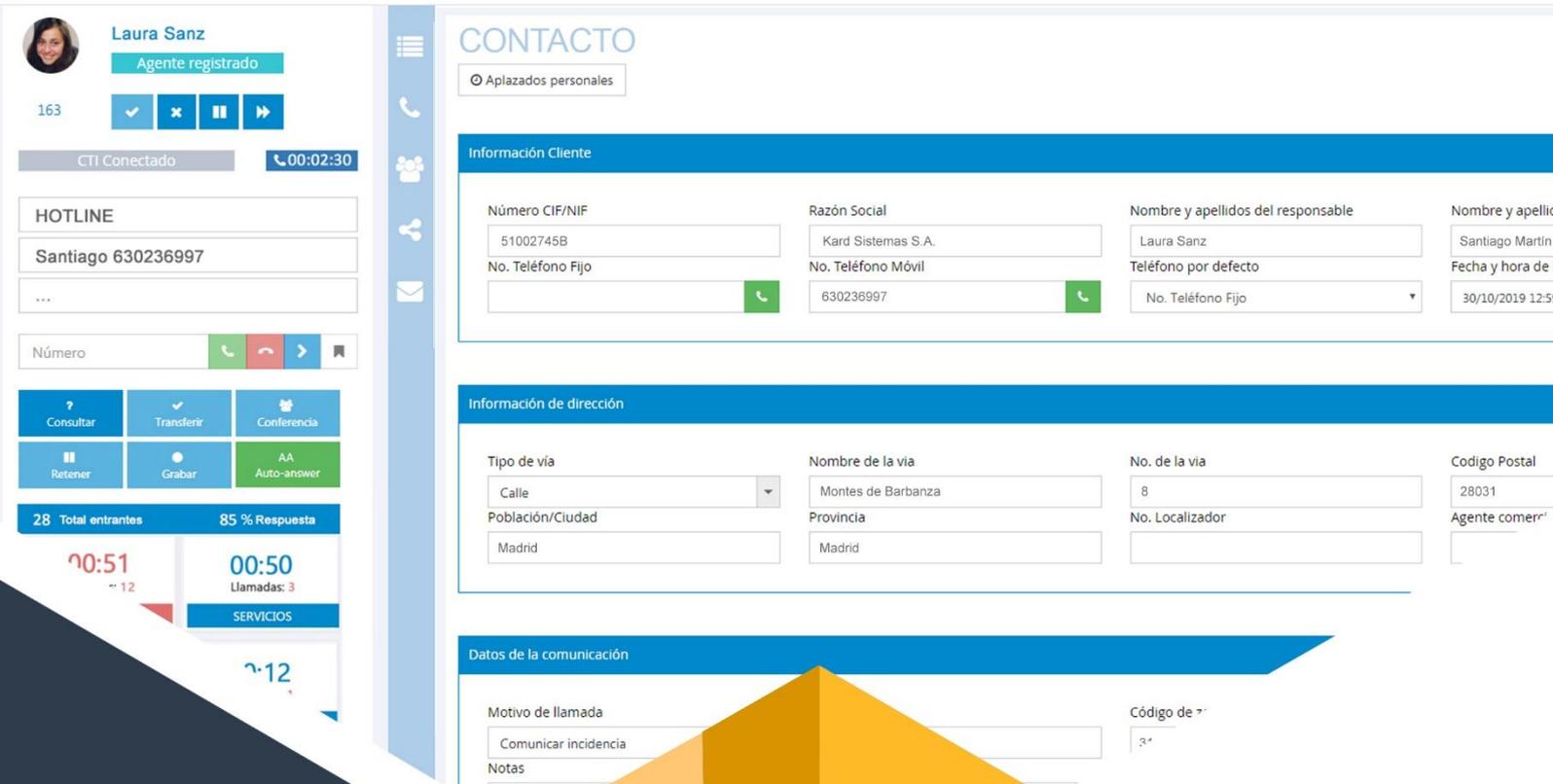
Son los números que ya han sido contactados en la campaña y dados por finalizados a criterio del agente, independientemente que el objetivo haya sido satisfactorio o no.

Este informe también permite al supervisor conocer el modo de marcación y un porcentaje del avance de cada campaña para evaluar la necesidad de modificar el plan de actuación y la atribución de los recursos (agentes) de la campaña, o continuar con el entorno actual.

## Contactos vencidos

Son los contactos que fueron programados para una fecha concreta, que ya ha pasado. El software de manera inteligente los traspasa a la categoría de contactos no utilizados para volver a intentar llamarles lo antes posible.





# FIDELITY TELEMARKETING APLICACIÓN AGENTE

## HERRAMIENTA POP UP

Fidelity Telemarketing ofrece un pop up con los datos de la llamada y un posible guión o cuestionario para facilitar la tarea del agente (formulario web personalizable).

### Integración con CRM

Fidelity Telemarketing también puede integrarse con aplicaciones de tipo CRM o ERP para mostrar la ficha del cliente o contacto en la pantalla del agente y proporcionarle toda la información necesaria para gestionar correctamente la llamada.

## FUNCIONALIDADES

Se trata de una aplicación disponible como módulo para Windows que se instala en el PC de cada agente o mediante navegador web. Permite iniciar sesión en el sistema, visualizar datos de llamadas, y controlar su teléfono desde el PC.

Los datos que se proporcionan son: el nombre de la campaña y el número llamado, o su nombre cuando es conocido.

Desde esta pantalla, el agente puede controlar el teléfono y opcionalmente grabar llamadas a demanda.

Una mensajería “chat”, permite al agente comunicarse con los supervisores a la vez que atiende la llamada.

El agente puede ponerse en pausa, reanudar la sesión, indicar el motivo de la pausa, e incluso introducir algún comentario adicional.

Su versión WEB no requiere instalación y permite a los agentes trabajar desde casa o desde cualquier otra ubicación.





FIDELITY TELEMARKETING

## POLÍTICAS DE RELAMADA

Fidelity Telemarketing permite la rellamada inteligente según tres criterios: número de intentos, franja horaria y llamadas aplazadas.

### Número de intentos

Fidelity Telemarketing permite definir el número máximo de llamadas realizadas a un mismo contacto antes de descartarlo como no válido para la campaña.

### Franja horaria

La solución Telemarketing también ofrece la posibilidad de variar el horario de rellamada con el fin de aumentar las posibilidades de conseguir una respuesta. Este tipo de política se suele llevar a cabo cuando la llamada no ha sido atendida en una franja horaria concreta

**Ejemplo:** Se realiza una llamada a las 10:00 que no ha obtenido respuesta. El software realizará la próxima llamada en otra franja (al mediodía, por la noche...) para intentar aumentar la probabilidad de que se atienda la llamada

### Llamadas aplazadas

El software Telemarketing permite al agente la toma de citas telefónicas. Esta modalidad se realiza cuando agente y cliente concretan que la próxima llamada se realizará a una hora determinada.

El software realiza automáticamente la llamada a la hora establecida, e incluso ofrece la posibilidad de asignar la rellamada al mismo agente para mantener el vínculo y el histórico de la negociación o la venta.

**Ejemplo:** Cuando el agente consigue hablar con un cliente y éste le pide que llame en un momento más adecuado.

FIDELITY TELEMARKETING

# IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

## EFICACIA Y FACILIDAD

Fidelity Telemarketing cuenta con una herramienta optimizada de importación y exportación de datos. El proceso es sencillo y puede llevarse a cabo antes, durante y después de la campaña.

Los números de teléfono que van a ser utilizados en la campaña pueden ser importados desde múltiples formatos, como por ejemplo: Excel, fichero Txt y Bases de Datos adquiridas o extraídas de los programas CRM o ERP del cliente (SQL, ODBC, Access...).

Durante la campaña, será posible añadir números de teléfono de posibles clientes a la base de datos o incluso modificar los ya existentes.

De la misma manera, los datos pueden ser exportados durante el transcurso de la campaña para hacer un balance provisional de los datos, o al finalizar la campaña, para establecer un estudio completo de los resultados obtenidos.



INTEGRACIÓN  
CON LA GAMA  
DE GRABADORES  
PROFESIONALES  
**RECALL**

FIDELITY TELEMARKETING

## **GRABACIÓN DE LLAMADAS**

Fidelity se puede integrar con las soluciones de la gama Recall para grabar todo tipo de llamadas de forma permanente, selectiva o bajo demanda (del agente/supervisor) tanto internas como externas y en cualquier tipo de línea o extensión.

**Laura Sanz**  
 Agente registrado  
 163  
 CTI Conectado 00:02:30

**HOTLINE**  
 Santiago 630236997

Número

28 Total entrantes 85 % Respuesta  
 00:51 00:50  
 12 Llamadas: 3  
 SERVICIOS  
 12

## CONTACTO

⊙ Aplazados personales

**Información Cliente**

Número CIF/NIF 51002745B	Razón Social Kard Sistemas S. A.	Nombre y apellidos del responsable Laura Sanz	Nombre y apellidos Santiago Martín
No. Teléfono Fijo <input type="text"/>	No. Teléfono Móvil 630236997	Teléfono por defecto No. Teléfono Fijo	Fecha y hora de... 30/10/2019 12:...

**Información de dirección**

Tipo de vía Calle	Nombre de la vía Montes de Barbanza	No. de la vía 8	Código Postal 28031
Población/Ciudad Madrid	Provincia Madrid	No. Localizador <input type="text"/>	Agente comer... <input type="text"/>

**Datos de la comunicación**

Motivo de llamada Comunicar incidencia	Código de... 31
Notas <input type="text"/>	

# FIDELITY TELEMARKETING FORMULARIOS INTERACTIVOS

## PERSONALIZADOS Y A MEDIDA

Fidelity Telemarketing se suministra con una herramienta dedicada a la creación de formularios basados en Web.

Se trata de textos y cuestionarios personalizados y diseñados para cada campaña que recogen toda la información del cliente y el resultado de la conversación.

No se trata de formularios estáticos, sino que evolucionan a medida que avanza la conversación con el cliente y se adecuan según sus respuestas. Están diseñados para facilitar la tarea del agente. Suelen convertirse en el guión de la llamada y permiten al agente introducir respuestas o nuevos datos relevantes sobre el cliente.

En algunos casos, los formularios permiten al agente acceder a guías de ayuda durante la conversación. La aplicación permite la creación de cada formulario en un tiempo muy reducido, Los datos introducidos por el agente son almacenados en la base de datos SQL, pudiendo ser exportados a Excel en cualquier momento.



FIDELITY TELEMARKEETING

## INFORMES Y ESTADÍSTICAS

### GAMA DE INFORMES

La solución, ofrece la posibilidad de programar y personalizar informes que para una mayor facilidad de uso y acceso, son **enviados vía e-mail al supervisor**. De esta manera, la tarea de gestión, control y análisis de los resultados de la campaña, se ve facilitada.

Los informes están también disponibles en modo detallado o resumido para ofrecer una total comodidad al cliente, y pueden ser personalizados por fecha, hora y filtrados según diferentes criterios.

### FUNCIONALIDADES

Fidelity Telemarketing ofrece una amplia gama de informes que facilitan las tareas del supervisor. Gracias a esta solución, se podrá establecer un control de la productividad y medir la eficiencia de la campaña de manera más rápida y automática.

Los informes pueden ser visualizados en pantalla, impresos y exportados a una gran cantidad de formatos: Excel, pdf, html, txt pero una de las características a destacar y tener en cuenta en Fidelity Telemarketing, es el envío periódico de informes vía e-mail.

El módulo informes y estadísticas también ofrece un análisis completo relativo al número de llamadas realizadas, atendidas o no atendidas, válidas o no válidas, y abandonadas, pudiendo ser organizadas por agente, campaña o global.

#### AGENTE

Sesiones por agente  
Rendimiento por agente  
Sesiones y pausas por agente

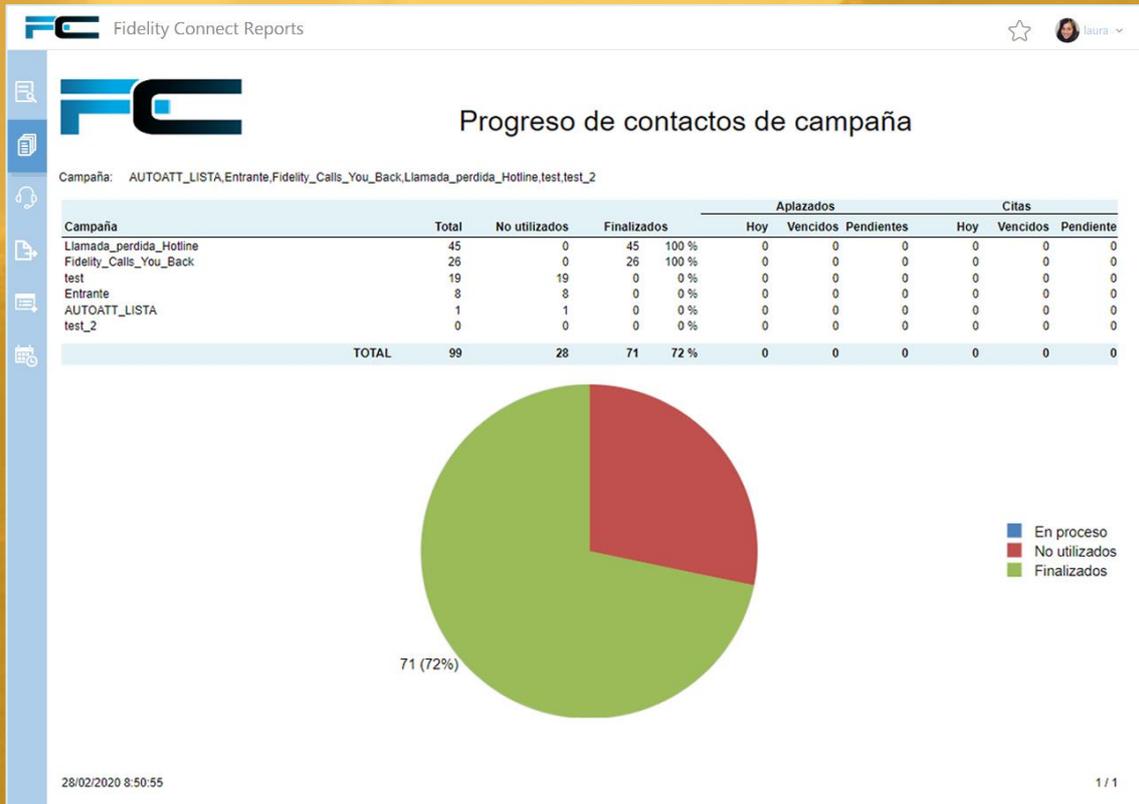
#### CAMPAÑA

Progreso de campaña  
Llamadas por agente  
Respuestas de tipo lista  
Contactos finalizados

#### GLOBAL

Volumen de tráfico  
Llamadas perdidas  
Distribución por horas

# PROGRESO DE CONTACTOS DE CAMPAÑA



# RESUMEN DE GRABACIONES POR EXTENSIÓN

**Llamadas por campaña**

Periodo: 01/01/2020 - 31/12/2020  
 Horarios: 0:00 - 23:59  
 Campaña: AUTOATT\_LISTA,Entrante,Fidelity\_Calls\_You\_Back,Llamada\_perdida\_Hotline,test,test\_2

Campaña: Llamada_perdida_Hotline						
Fecha	Hora	Nº Teléfono	Sonando	Hablando	Perdida	Agente
21/01/2020	10:20	652806120	00:00:08	00:04:16	No	Borja Garcia
21/01/2020	10:24	652806120	00:00:11	00:01:32	No	Borja Garcia
21/01/2020	10:48	915957036	00:00:03		Si	Miguel A. Rodriguez
29/01/2020	17:54	601604011	00:00:03		Si	Miguel A. Rodriguez
03/02/2020	9:38	606935182	00:00:09	00:08:41	No	Borja Garcia
03/02/2020	10:38	606935182	00:00:03		Si	Miguel A. Rodriguez
04/02/2020	9:58	606203651	00:00:09	00:39:14	No	Javier Robles
04/02/2020	10:40	606203651	00:00:07	00:01:21	No	Borja Garcia
04/02/2020	11:14	656502099	00:00:03		Si	Miguel A. Rodriguez
04/02/2020	11:14	656502099	00:00:03		Si	Miguel A. Rodriguez
04/02/2020	11:40	606203651	00:00:10	00:05:39	No	Javier Robles
05/02/2020	9:38	609593678	00:00:09	00:00:39	No	Javier Robles
11/02/2020	12:00	932540025	00:00:04		Si	Paco Rodriguez
11/02/2020	12:00	932540025	00:00:05	00:10:29	No	Paco Rodriguez
11/02/2020	12:04	913478375	00:00:05	00:07:53	No	Javier Robles
12/02/2020	9:20	984281414	00:00:07	00:06:35	No	Javier Robles
18/02/2020	11:38	606203651	00:00:07	00:02:10	No	Borja Garcia
			<b>00:01:39</b>	<b>01:28:29</b>		<b>17 Llamada(s)</b>
Campaña: Fidelity_Calls_You_Back						
Fecha	Hora	Nº Teléfono	Sonando	Hablando	Perdida	Agente
05/02/2020	16:20	609071433	00:00:18	00:00:19	No	Laura
13/02/2020	12:49	003725122912	00:00:05		Si	Laura
13/02/2020	12:49	003725122912	00:00:02		Si	Laura
13/02/2020	12:50	003725122912	00:00:12		Si	Laura
			<b>00:00:37</b>	<b>00:00:19</b>		<b>4 Llamada(s)</b>

28/02/2020 11:57:11 1 / 1

## SELECCIÓN DE REFERENCIAS



## **SOBRE JUSAN**

Expertos en soluciones

# SMART

de telefonía para empresas

## Posibilidades de desarrollo para todos los sectores

Soluciones llave en mano para Contact Centers, soluciones profesionales de Grabación, Servidores Vocales IVR, Facturación de Llamadas y Análisis del tráfico telefónico.

Únete a la  
**REVOLUCIÓN  
DIGITAL**

Líderes a nivel mundial en soluciones de comunicación, con más de 40 años de experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, presentes en 50 países y con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector.

### **Acompañamiento**

Te ayudamos en todas las fases de tu proyecto y nos adaptamos a las necesidades que tengas en cada momento.

### **Profesionalidad**

Te brindamos soluciones de calidad, flexibles y de gama top en el mercado. Nos ajustamos a los plazos de entrega y garantizamos tu satisfacción.

### **Confianza**

Miles de clientes repartidos en los 5 continentes confían en nuestras soluciones para gestionar de manera eficaz sus comunicaciones.

## La mejor tecnología al mejor precio



