



FIDELITY CONNECT BUBBLE

APLICACIÓN FLOTANTE DE ESCRITORIO PARA AGENTES DE CONTACT CENTER



BUBBLE

OPTIMIZA

La interfaz de Fidelity Connect Bubble facilita una rápida gestión de las llamadas y optimiza la relación entre agentes y clientes.

MEJORA

Bubble mejora la experiencia de los agentes presentando únicamente en pantalla las funciones básicas de telefonía y los botones indispensables para el control de las llamadas.

INCREMENTA

La accesibilidad y rapidez de respuesta por la que se caracteriza Fidelity Connect Bubble, se trasladan al agente mejorando la comodidad e incrementando el rendimiento del contact center.

QUÉ ES FIDELITY CONNECT BUBBLE

Fidelity Connect Bubble es una aplicación SMART flotante de escritorio que permite al agente de contact center gestionar sus llamadas sin interrumpir la tarea en curso y sin cerrar las ventanas de trabajo abiertas.

Fidelity Connect Bubble es una alternativa "Slim" a la interfaz web de Fidelity Connect que otorga una mayor libertad a los operadores para realizar sus funciones y que no interfiere con otras aplicaciones.

La interfaz Bubble se caracteriza por su diseño ágil, accesible y ergonómico y por ocupar un espacio mínimo en la pantalla.

Bubble se adapta al agente permitiéndole redimensionar la barra de herramientas, minimizarla, esconderla y reubicarla en pantalla a su gusto.

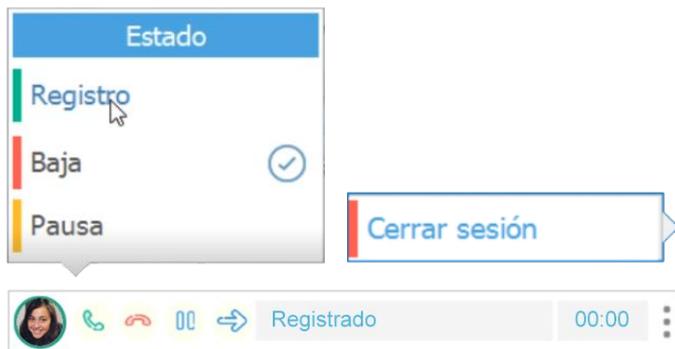


Fidelity Connect Bubble
la nueva herramienta del Smart Center.

CONTROL INTELIGENTE DE LA TELEFONÍA

ESTADO DE AGENTES

Fidelity Connect Bubble permite al agente, además de logarse y deslogarse, cambiar su estado (registrado, baja y en pausa) de una manera fácil y rápida.



COLGAR/DESCOLGAR

Los agentes pueden atender y finalizar llamadas con un simple clic desde la barra de tareas sin que esto interfiera en otras actividades.

CONSULTAR

Bubble permite al agente poner la llamada en pausa mientras realiza otra llamada a un número distinto para hacer una consulta.

TRANSFERIR

Fidelity Connect Bubble permite al agente transferir llamadas a otros agentes, supervisores o extensiones.

TRAZABILIDAD

Los datos de las llamadas y la actividad del agente quedan totalmente recogidos, y podrán visualizarse desde los módulos de estadísticas y supervisión de Fidelity Connect.



POR QUÉ ELEGIR FIDELITY CONNECT BUBBLE

Flexible

Se adapta en tamaño y posición a los gustos y necesidades de cada agente.

Versátil

Cubre todos los requisitos específicos de la atención al cliente y la gestión de llamadas.

Innovador

Totalmente compatible con la dinámica multitarea de los contact centers actuales.

Potente

Basado en la tecnología de la interfaz de agente Fidelity Connect Agent.

A medida

Solución llave en mano con posibilidad de integrar funciones de telefonía específicas de cada cliente.