

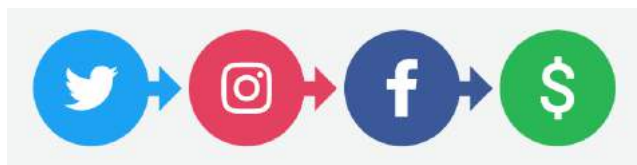


FIDELITY CONNECT

SOCIAL MEDIA

Gestión de mensajes de Facebook y Twitter desde el Contact Center.

Fidelity Connect Social Media es una aplicación web totalmente integrada con la solución Fidelity Connect. Permite al agente recibir, gestionar y contestar de manera eficaz mensajes de Facebook y Twitter (tweets) sin salir de la interfaz de su Contact Center.



Fidelity Connect Social Media garantiza que los mensajes se envíen automáticamente al Contact Center cumpliendo con las reglas de distribución y supervisión establecidas. El agente recibe los mensajes en forma de notificaciones directamente en su aplicación agente (Fidelity Connect Web Agent).

Atienda y haga más felices a sus clientes en tiempo real y de manera simultánea combinando fácilmente comunicaciones telefónicas con e-mails, mensajes de chat, Twitter y Facebook.

FC | OPTIMIZAR

Optimización y reducción de costes a nivel de Contact Center gracias a la gestión simultánea de llamadas, chats, e-mails y mensajes en redes sociales.

FC | INCREMENTAR

Maximización de la productividad del equipo gracias a la gestión Multi-canal e incremento de la capacidad de atención y respuesta al cliente.

FC | MEJORAR

Incremento de la satisfacción de los consumidores y la experiencia cliente gracias a la inmediatez y sencillez de respuesta de la tecnología social media.

Las redes sociales se han convertido ya en un canal de comunicación que las empresas ya no pueden ignorar.

Permanecer a la espera de un agente puede ser muy frustrante. Con Fidelity Connect Social Media cuando el usuario escribe a través de Facebook o Twitter a la empresa, el software envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad para garantizar que no se pierda ningún mensaje y que sean contestados de manera óptima.

Acelere su servicio de atención al cliente con Fidelity Connect Social Media y haga que las consultas de sus usuarios se resuelvan hasta 3 veces más rápido.

MULTI-CHAT Y MULTI-PLATAFORMA

Número ilimitado de conversaciones por agente. Totalmente configurable y 100% compatible con mensajes de chat.

Además, con la opción multi-plataforma los agentes pueden atender las consultas desde cualquier dispositivo: PC, móvil y tablet, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Con la herramienta integrada de informes y estadísticas Fidelity Connect Reports, los supervisores y jefes de equipo podrán comprobar la actuación de los agentes, y acceder a datos analíticos que le permitan planificar y repartir la carga de trabajo a su equipo de una manera más optimizada y eficaz.

HISTÓRICO DE CHATS

Archivo automático del histórico de conversaciones de agentes y clientes, organizadas por fecha y disponibles en una carpeta externa para un mejor almacenamiento de las consultas y conversaciones.



COMBÍNELO CON SCREENCAST

Si además de analizar los informes y estadísticas que le ofrece Fidelity Connect Social Media, le interesa ver lo que hacen y dicen sus agentes, combínelo con el módulo de grabación de pantallas Recall ScreenCast. Podrá comprobar si sus agentes siguen los protocolos de actuación en las redes sociales e identificar actividades inadecuadas.