

# Fidelity Sky



Su soluci3n  
contact center multi-canal  
voz - email - chats

en la nube

## Fidelity Sky - Presente en m3s de 20 pa3ses

Dise3ado para contact centers, centros de atenci3n al cliente y para todo tipo de empresas que necesiten hacer frente a un gran volumen de llamadas.

### El servicio Fidelity Sky...

Mejora	la atenci3n telef3nica
Incrementa	la calidad del servicio al cliente
Facilita	datos estad3sticos de actividad
Optimiza	los costes y recursos internos
Reduce	los tiempos de espera
Minimiza	el n3mero de llamadas p3rdidas



El servicio en la nube est3 basado en tecnolog3a SIP y CTI de 3tima generaci3n, que ofrece al supervisor, informaci3n en **tiempo real** para gestionar y optimizar los recursos a su disposici3n.

Permite atender y distribuir un gran n3mero de llamadas, minimizar las llamadas perdidas y **optimizar costes** y recursos internos.



Distribuci3n selectiva seg3n palabras clave de e-mails, mensajes de **Twitter y Facebook**.

Prestaciones	Sky
<b>Tr3fico entrante</b>	
Gesti3n y distribuci3n autom3tica del tr3fico	✓
Grupos y colas de espera	Sin limite
M3ltiples criterios de distribuci3n	✓
Gesti3n de perfil de agentes (Skills)	✓
Gesti3n din3mica colas de espera	✓
Monitorizaci3n en tiempo real	✓
Alarmas y avisos	✓
Control productividad y rendimiento	✓
Formularios web interactivos	✓
Grabaci3n de llamadas	Opci3n
Encuestas post llamadas	Opci3n
Distribuci3n de e -mails	Opci3n
M3dulo Facebook	Opci3n
M3dulo Twitter	Opci3n
Pausas y Wrap-up-time	✓
M3dulo Chat	Opci3n
M3dulo "Call-me-Back"	Opci3n
Integraci3n ERP	Opci3n
<b>Telemarketing</b>	
Marcaci3n autom3tica de llamadas	✓
Marcaci3n p rogresivo m3ltiple de llamadas	Opci3n
Marcaci3n p redictiva	Opci3n
Formularios web inteligentes	✓
Multi-campa3n	✓
Repetici3n y aplazamiento de llamadas	✓
Supervisi3n y seguimiento de campa3as	✓
Importaci3n/Exportaci3n de datos	✓

### Conector para CRM y Web

**Fidelity Sky** puede ser integrado con herramientas CRM o ERP y con p3ginas web para ofrecer opciones de chat con un agente o de solicitud de llamada (funci3n call-me-back).

### Pantalla de Supervisi3n

El m3dulo **Wallboard** muestra en tiempo real la informaci3n relevante sobre la actividad del contact center y permite al supervisor controlar en todo momento la calidad de servicio.

### Formularios web

**Fidelity Sky** permite crear formularios interactivos en formato Web (HTML) dise3ados para guiar o ayudar al agente a la hora de atender la llamada.

### Informes y estad3sticas

Una amplia gama de informes y estad3sticas permite medir y controlar la actividad y productividad de los agentes y la calidad de la atenci3n telef3nica.