



FIDELITY LIVE CHAT

Servicio de mensajería chat desde la web

Hoy en día con el auge de las redes sociales y la comunicación instantánea cada vez son más los clientes que prefieren la comunicación en línea por su **inmediatez y velocidad de respuesta**. Esta nueva tendencia está convirtiendo al chat en el **canal de comunicación y venta estrella** para muchas empresas. Las compañías especializadas en soporte técnico, atención al cliente, servicios a domicilio... ya están ofreciendo el canal chat para reducir costes, incrementar la productividad de los empleados y mejorar la experiencia cliente.

LA COMUNICACIÓN YA NO ES SOLO TELEFÓNICA

Fidelity Live Chat es una nueva oportunidad de negocio y la manera más rápida y personal para conectar con sus clientes.

QUÉ ES FIDELITY LIVE CHAT

Fidelity Live Chat es una aplicación web totalmente integrada con Fidelity Contact Center que permite al usuario ponerse en contacto con un agente disponible desde la página web que está consultando. Se trata de una tecnología eficaz, intuitiva e inmediata que garantiza una atención al cliente 100% personalizada y efectiva.

Atienda y haga más felices a sus clientes en tiempo real, construya relaciones significativas con ellos y proporcíneles respuestas fáciles y concisas cuando más lo necesitan.

Un software fácil de usar y difícil de dejar.



OPTIMIZAR

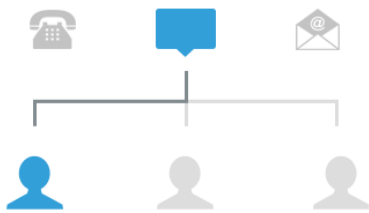
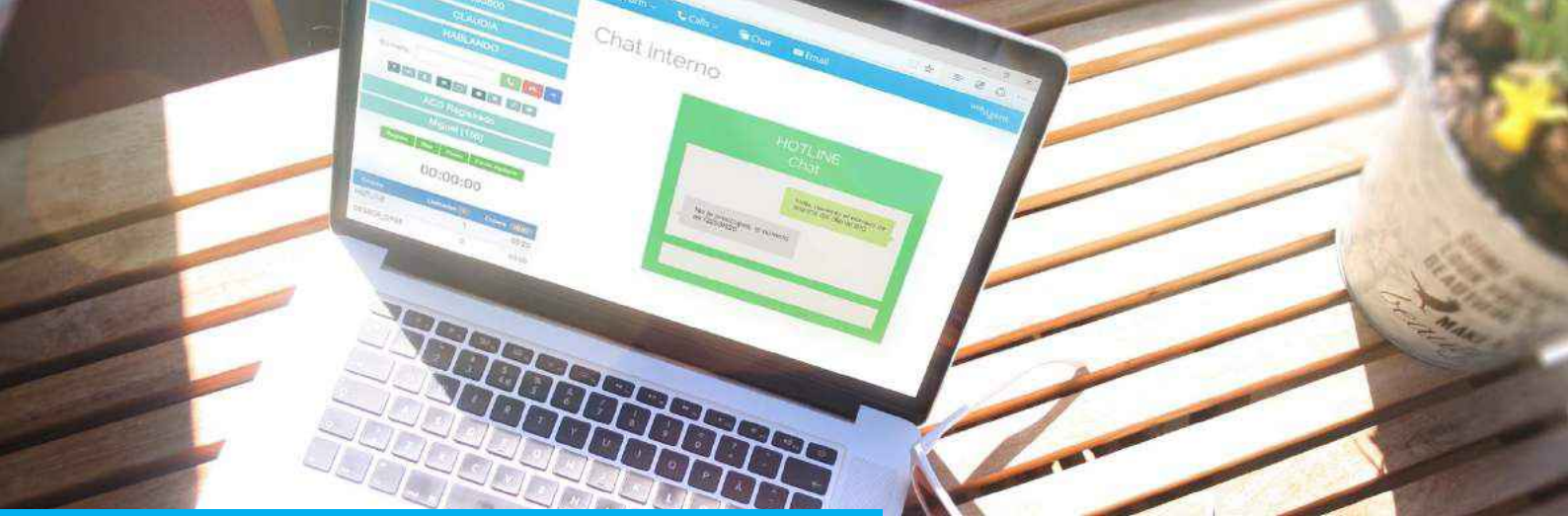
Optimización y reducción de costes a nivel de empresa y de call center gracias a la gestión simultánea por parte de los agentes de llamadas y chats.

INCREMENTAR

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

MEJORAR

Incremento de la satisfacción de los consumidores y la experiencia cliente gracias a la inmediatez y la velocidad de respuesta de la tecnología chat.



SOLUCIÓN MULTICANAL

PARA TODOS LOS ENTORNOS

DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE CHATS

Permanecer a la espera de un agente puede ser muy frustrante para el consumidor y una de las causas más comunes de pérdida de clientes en las empresas. Con Fidelity Chat cuando el usuario abre una solicitud de chat, el software envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad.

Acelere su servicio de atención al cliente con el chat en vivo de Fidelity y haga que las consultas de sus usuarios se resuelvan hasta **veces más rápido**.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Con Fidelity Live Chat los supervisores y jefes de equipo tienen acceso a la herramienta Fidelity Reports con una amplia gama de informes, estadísticas y métricas del rendimiento del chat y de la actuación de los agentes. Gracias a esta funcionalidad, los supervisores pueden planificar y repartir la carga de trabajo a su equipo de una manera más optimizada y eficaz.

COMBÍNELO CON

RECALL SCREENCAST

Si además de analizar los informes y estadísticas que le ofrece Fidelity Live Chat, le interesa ver lo que hacen y dicen sus agentes, combine su chat con el módulo de grabación de pantallas Recall ScreenCast. Podrá comprobar si sus agentes siguen los protocolos de actuación e identificar actividades inadecuadas.

COMBÍNELO CON

CALL ME BACK

El botón de chat se muestra únicamente cuando hay agentes disponibles. Sin embargo, hay ocasiones en las que no hay agentes libres para chat pero sí para mantener una conversación telefónica. En estos casos, la integración con el botón call me back, permite al cliente introducir su número de contacto para que se le devuelva la llamada.



Gestión Multi-chat y Multi-plataforma

Número ilimitado de conversaciones por agente. Totalmente configurable y 100% compatible con chats internos y externos.

Además, con la opción multi-plataforma los clientes pueden contactar con los agentes desde cualquier dispositivo: PC, móvil o tablet, en cualquier momento y desde cualquier lugar.



Histórico de chats

Archivo automático del histórico de conversaciones de agentes y clientes, organizadas por fecha y disponibles en la misma interfaz chat para una mejor gestión de la consulta, atención y experiencia cliente.

FIDELITY LIVE CHAT

LA MANERA MÁS RÁPIDA DE ATENDER A SUS CLIENTES

