



FIDELITY SOCIAL MEDIA

Gestión de mensajes de Facebook y Twitter desde el Call Center

El uso de las redes sociales es ya una realidad mundial.

Facebook y Twitter se han convertido en un canal de comunicación bidireccional con las empresas del que los clientes esperan obtener un trato personalizado, efectivo e inmediato. Fidelity Social Media transforma estas nuevas herramientas de comunicación en una vía para conseguir nuevos clientes y fidelizar los ya existentes.

LAS REDES SOCIALES SE HAN CONVERTIDO EN UN CANAL QUE LAS EMPRESAS YA NO PUEDEN IGNORAR.

QUÉ ES FIDELITY SOCIAL MEDIA

Fidelity Social Media es una aplicación web totalmente integrada con la solución Fidelity Contact Center. 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 Social Media garantiza que los mensajes se envían 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 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.



OPTIMIZAR

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

INCREMENTAR

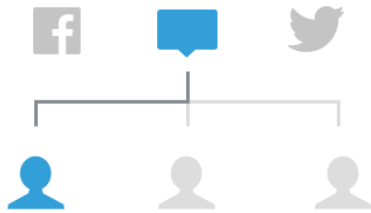
Maximización de la productividad del equipo gracias a la gestión Multi -canal e incremento de la capacidad de atención y respuesta al cliente.

MEJORAR

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



DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE MENSAJES



SOLUCIÓN MULTICANAL

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. Por eso, cada vez son más los usuarios que prefieren contactar a través de las redes sociales. Con Fidelity 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 Social Media y haga que las consultas de sus usuarios se resuelvan hasta **veces más rápido**.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Con la herramienta integrada de informes y estadísticas Fidelity 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.

COMBÍNELO CON

RECALL SCREENCAST

Si además de analizar los informes y estadísticas que le ofrece Fidelity 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.



Gestión Multi-canal 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.



Histórico de mensajes

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.

