

Fidelity Sky



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

en la nube

Fidelity Sky - Presente en más de 20 países

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

El servicio Fidelity Sky...

Mejora	la atención telefónica
Incrementa	la calidad del servicio al cliente
Facilita	datos estadísticos de actividad
Optimiza	los costes y recursos internos
Reduce	los tiempos de espera
Minimiza	el número de llamadas perdidas



El servicio en la nube está basado en tecnología SIP y CTI de última generación, que ofrece al supervisor, información en **tiempo real** para gestionar y optimizar los recursos a su disposición.

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



Distribución selectiva según palabras clave de e-mails, mensajes de **Twitter y Facebook**.

Prestaciones	Sky
Tráfico entrante	
Gestión y distribución automática del tráfico	✓
Grupos y colas de espera	Sin limite
Múltiples criterios de distribución	✓
Gestión de perfil de agentes (Skills)	✓
Gestión dinámica colas de espera	✓
Monitorización en tiempo real	✓
Alarmas y avisos	✓
Control productividad y rendimiento	✓
Formularios web interactivos	✓
Grabación de llamadas	Opción
Encuestas post llamadas	Opción
Distribución de e-mails	Opción
Módulo Facebook	Opción
Módulo Twitter	Opción
Pausas y Wrap-up-time	✓
Módulo Chat	Opción
Módulo "Call-me-Back"	Opción
Integración ERP	Opción
Telemarketing	
Marcación automática de llamadas	✓
Marcación progresivo múltiple de llamadas	Opción
Marcación predictiva	Opción
Formularios web inteligentes	✓
Multi-campaña	✓
Repetición y aplazamiento de llamadas	✓
Supervisión y seguimiento de campañas	✓
Importación/Exportación de datos	✓

Conector para CRM y Web

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

Pantalla de Supervisión

El **módulo Wallboard** muestra en tiempo real la información 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) diseñados para guiar o ayudar al agente a la hora de atender la llamada.

Informes y estadísticas

Una amplia gama de informes y estadísticas permite medir y controlar la actividad y productividad de los agentes y la calidad de la atención telefónica.