




# FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER  
PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN



La satisfacción del cliente  
es todo para el concesionario

Fidelity Connect es una solución de uso interno especialmente **diseñada para mejorar** su atención telefónica, incrementar la calidad de su servicio y facilitarle datos estadísticos e información en tiempo real acerca de la actividad realizada.

# FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER  
PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

## Ha pensado ...



¿**Cuántos clientes pierde** porque su personal está ocupado y no puede atender el teléfono?



¿**Cuántos clientes quedan descontentos** porque se atienden las llamadas de manera inadecuada?



¿**Cuántas veces tienen que llamar** los clientes para conseguir una cita o una visita?

## Le gustaría saber ...



¿**Cuántas llamadas** recibe su negocio, cuántas se pierden y cuánto se tardan en contestar?



¿**La opinión de sus clientes** en relación con la calidad de servicio y la atención telefónica recibida?



¿**En qué momento del día recibe más llamadas** y si es capaz de gestionarlas adecuadamente?

## Está interesado en ....



¿Que sus clientes puedan contactarle mediante los canales de comunicación actuales: **Facebook, Twitter, página web corporativa...**?



¿**Mantener informados a sus clientes** con recordatorios de revisiones, ofertas especiales, avisos de ITV... sin dedicar recursos humanos a esta tarea?



¿**Devolver automáticamente las llamadas perdidas** o darle la opción al cliente de solicitar una **rellamada** para no tener que esperar en línea?





## FIDELITY CONNECT...

CONTROLA HASTA EL ÚLTIMO  
DETALLE DE LA ACTIVIDAD EN SU  
CONCESIONARIO O EN SU TALLER



ATIENDE CORRECTAMENTE  
TODAS LAS LLAMADAS Y  
CONTRIBUYE A LA VENTA  
APROVECHANDO EL TIEMPO  
DE ESPERA PARA COMUNICAR  
SOBRE DESCUENTOS Y  
PROMOCIONES



AUMENTA LA SATISFACCIÓN  
Y MEJORA LA RELACIÓN  
CON SUS CLIENTES

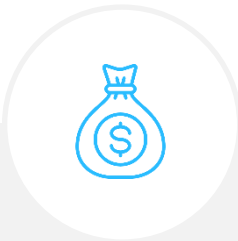




## FIDELITY CONNECT

APORTA **SOLUCIONES REALES**  
A PROBLEMAS REALES

Fidelity Connect para el sector de la automoción es el software de contact center líder en concesionarios, talleres y tiendas de recambios.

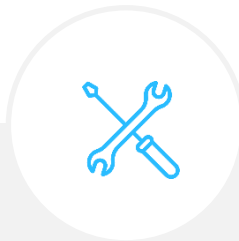


### Departamento Comercial y Atención al Cliente

Atender las llamadas de forma correcta en un concesionario, es vital para conseguir clientes.

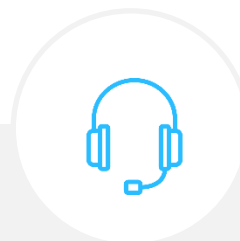
Sin embargo, los comerciales de ventas acostumbran a responder al teléfono mientras tratan con otros clientes en las instalaciones, atendiendo de forma inadecuada a unos y a otros.

Una buena atención telefónica marca la diferencia entre usted y su competencia.



### Talleres, Recambios, Mantenimiento y Garantías

En los concesionarios y talleres de vehículos se pierden gran cantidad de llamadas y los clientes esperan demasiado tiempo por una respuesta debido a la simultaneidad de las mismas y al alto nivel de ocupación del personal encargado de otras funciones además de atender el teléfono. **Disponer de métodos secundarios como mantener al cliente en espera o generar una rellamada, son esenciales para no perder clientes.**



### Servicios de Postventa y Postmantenimiento.

En la mayoría de las empresas, es muy frecuente destinar menos recursos a estos servicios porque la venta ya ha sido realizada. Sin embargo, tratar bien al cliente, interesarse por su bienestar y ofrecerle la posibilidad de hablar con el mismo agente que le atendió, fortalece las relaciones y mejora la experiencia cliente.

Un buen servicio postventa es el primer paso para una futura venta.



FIDELITY CONNECT

## FLEXIBLE Y PERSONALIZABLE

Disfrute de su **gestión modular y personalizable**. Fidelity Connect es el único software de uso interno que crece en base a lo que su empresa necesita con nuevas **funcionalidades diseñadas y desarrolladas a medida**.

# 100% COMPATIBLE CON

Consultar otros DMS.

- ✓ Distribución inteligente de llamadas a departamentos según criterios establecidos.
- ✓ Integración con cualquier herramienta CRM para la apertura de la ficha cliente.
- ✓ Gestión de todos los canales de comunicación: chat, emails, redes sociales...
- ✓ Clientes en espera y opción de rellamada para clientes que no quieren esperar.
- ✓ Devolución automática de llamadas perdidas en cuanto se libere un agente.
- ✓ Personalización de opciones de espera según trato predefinido: Cliente VIP, cliente, lead, desconocido..."
- ✓ Confirmación de cita telefónica por SMS antes de la fecha indicada.
- ✓ Avisos automáticos de mantenimiento, Pre-ITV, promociones, ofertas, reparaciones...
- ✓ Encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido para mejorar la experiencia cliente.



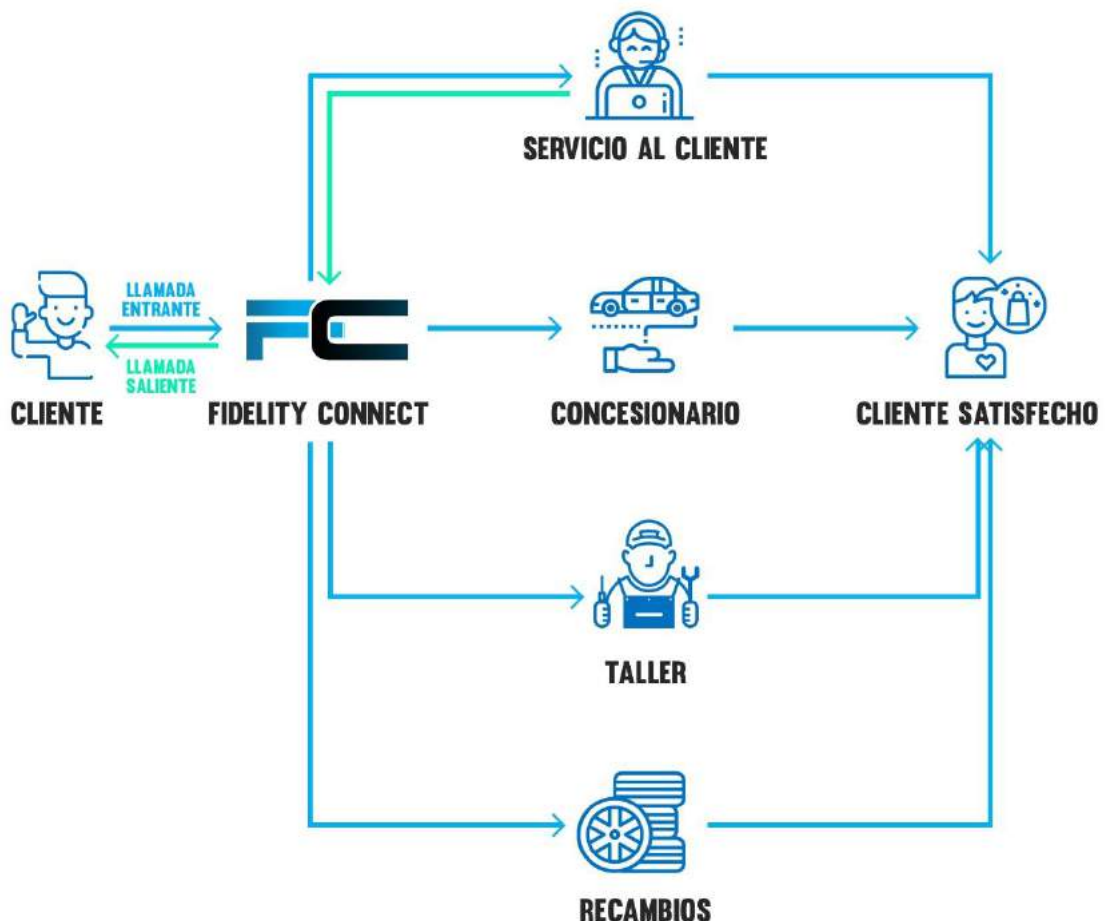
FIDELITY CONNECT

## ES EL MEJOR AMIGO DE SU NEGOCIO



FIDELITY CONNECT

## ÉXITO ASEGURADO TANTO EN LA VENTA COMO EN LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



# FIDELITY CONNECT

SOFTWARE PERSONALIZADO  
PARA CUALQUIER NECESIDAD



**PIAGGIO**

**PIAGGIO**

[www.fr.piaggio.com](http://www.fr.piaggio.com)



**IBERICAR**

**IBERICAR**

[www.ibericar.es](http://www.ibericar.es)



**TIRESUR**

[www.tiresur.com](http://www.tiresur.com)



**SERFAC**

[www.serfac.ie](http://www.serfac.ie)



**FILTROS CARTÉS**

[www.filtroscartes.es](http://www.filtroscartes.es)



**GRAN CENTRO GETAFE**

[www.grancentrogetafe.seat](http://www.grancentrogetafe.seat)



**Volkswagen**

**MOGAUTO**

[www.mogauto.com](http://www.mogauto.com)



**MERCOMAX**

[www.mercomaxsa.com.ar](http://www.mercomaxsa.com.ar)



**AUTORECAMBIOS LOMEÑA**

[www.lomena.es](http://www.lomena.es)



**CARIBE MOTOR**

[www.caribemotor.com.co](http://www.caribemotor.com.co)

GRUPO  
**F.Tomé**

**FTOME**

[www.ftome.com](http://www.ftome.com)



**Barcelona Premium**

**BARCELONA PREMIUM**

[www.barcelonapremium.com](http://www.barcelonapremium.com)  
[cesionariobmw.es](http://cesionariobmw.es)



Autoberón S.L.

**AUTOSBERÓN**

[www.autoberon.concesionariobmw.es](http://www.autoberon.concesionariobmw.es)



Jarmauto

**JARMAUTO**

[www.autoberon.concesionariobmw.es](http://www.autoberon.concesionariobmw.es)



AUTANSA 3000

**AUTANSA 3000**

[www.autansa3000.com](http://www.autansa3000.com)



**VEARSA**

[www.renaultzaragoza.com](http://www.renaultzaragoza.com)



**SALVADOR CAETANO**

[www.gruposalvadorcaetano.pt](http://www.gruposalvadorcaetano.pt)



**RECAMBIOS DEL OLMO**

[www.recambiosdelolmo.com](http://www.recambiosdelolmo.com)



**RECAMBIOS SEGOBRE**

[www.rsegorbe.com](http://www.rsegorbe.com)



**AUTOMOVILES TORREGROSA**

[www.automovilestorregrosa.es](http://www.automovilestorregrosa.es)



**AUTO MADELEINE**

[www.automadeleine.fr](http://www.automadeleine.fr)



**ACR GROUP**

[www.acrgroup.fr](http://www.acrgroup.fr)



**UTI**

[www.taavura.com](http://www.taavura.com)



**CHAMPION MOTORS**

[www.championmotors.co.il](http://www.championmotors.co.il)

**FIDELITY CONNECT**

TECNOLOGÍA PARA CUALQUIER SECTOR, TAMAÑO Y TIPO DE EMPRESA





# FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER  
PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN



La satisfacción del cliente  
**es todo** para el concesionario

Jusan le ofrece mucho más que soluciones telefónicas, le ofrecemos nuevas experiencias de comunicación y colaboración que harán crecer su negocio.

