



FIDELITY CONNECT LIVE CHAT

Servicio de mensajería chat desde la web

Fidelity Connect Live Chat es una aplicación web totalmente integrada con Fidelity Connect 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 proporcioneles respuestas fáciles y concisas cuando más lo necesitan.

Un software fácil de usar y difícil de dejar.

FC | OPTIMIZAR

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

FC | INCREMENTAR

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

FC | 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.



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

Permanecer a la espera de un agente puede ser muy frustrante. Con Fidelity Connect Live 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 Connect y haga que las consultas de sus usuarios se resuelvan hasta 3 veces más rápido.

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

MULTI-CHAT Y MULTI-PLATAFORMA

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

Los clientes pueden contactar con los agentes desde cualquier dispositivo: PC, móvil y tablet, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

COMBÍNELO CON SCREENCAST

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

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.



COMBÍNELO CON CALL ME BACK

El botón de chat se muestra únicamente cuando hay agentes disponibles. Sin embargo, hay ocasiones en los 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.

