

# FIDELITY LIVE CHAT

Service de chat à partir du site web client

Dans un monde de réseaux sociaux et de communication instantanée, de plus en plus d'entreprises choisissent d'offrir à leurs clients la communication en ligne pour sa **facilité et sa réactivité**. Pour beaucoup d'activités, cette tendance actuelle a transformé 'le chat' en champion de la communication. Les grands circuits de distribution, beaucoup d'entreprises spécialisées dans l'assistance technique, le service client, les livraisons à domicile, les services en général etc..., proposent déjà un canal de chat comme moyen pour réduire les coûts, augmenter la productivité des employés et améliorer l'expérience du consommateur. FIDELITY Live Chat est à la fois une nouvelle opportunité pour faire des affaires et aussi la façon la plus rapide, la plus personnelle d'être en relation avec vos clients et prospects.

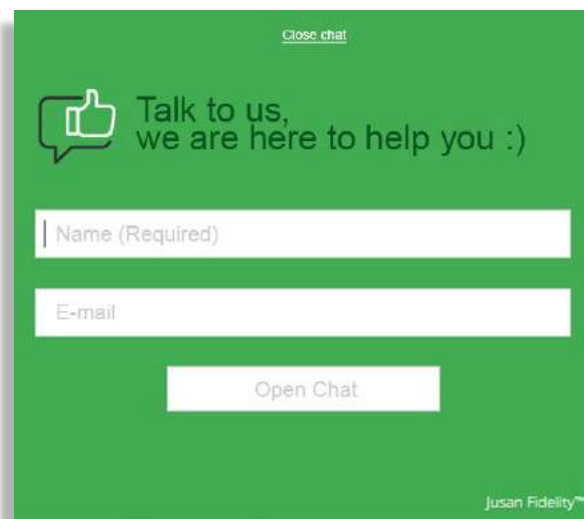
## LES TEXTOS DEVIENNENT NOTRE MOYEN PREFERE POUR COMMUNIQUER

### QU'EST QUE LE FIDELITY LIVE CHAT?

FIDELITY Live Chat est une application Web entièrement intégrée dans la suite logicielle ACD FIDELITY et qui permet à l'utilisateur de contacter un agent disponible directement à partir du site Web sur lequel il se trouve - une technologie efficace, intuitive et immédiate qui assure un service client personnalisé et efficace à 100 %.

Gérez vos clients et augmentez leur satisfaction en temps réel en forgeant des relations significatives avec eux et en leurs fournissant des réponses directes, concises quand ils en ont besoin.

**Un logiciel facile à utiliser et dont on ne peut plus se passer.**



### OPTIMISER

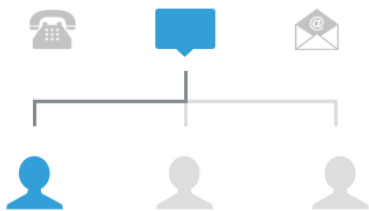
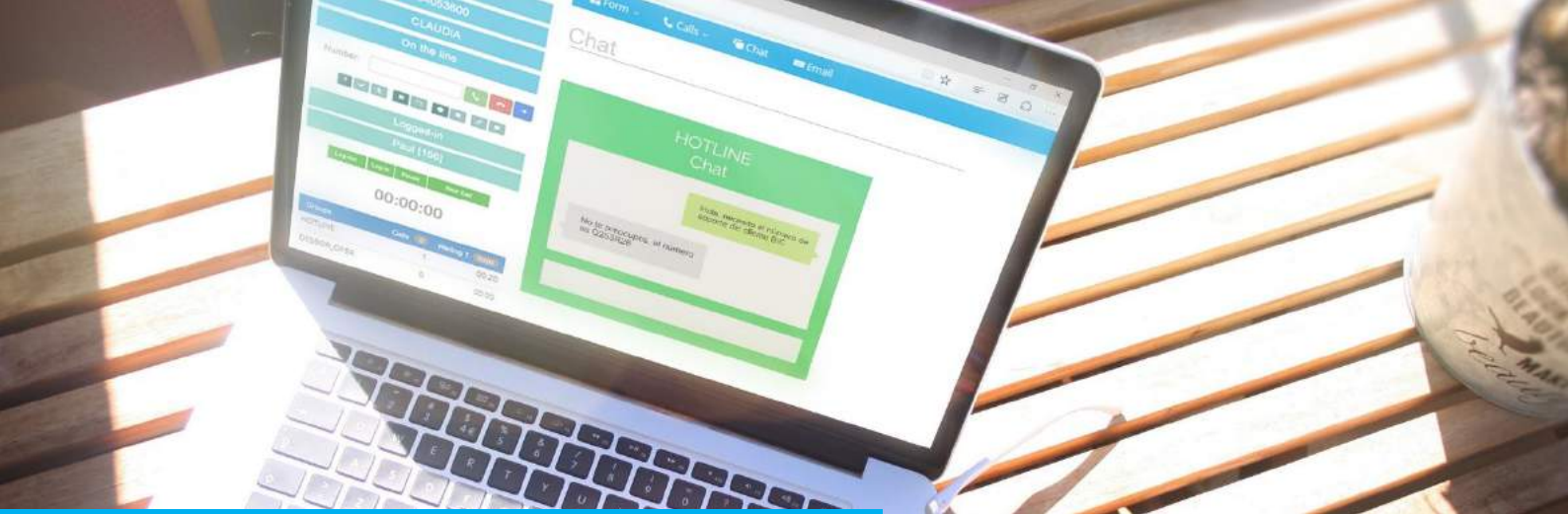
Gérer simultanément des appels et des chats, aboutit à l'optimisation des ressources et la réduction des coûts pour toutes les entreprises et les Centres d'appels.

### AUGMENTER

Une productivité d'équipe maximisée grâce au traitement de multi-chats et une capacité de réponse accrue du service clients.

### AMELIOR

Améliore la satisfaction client et l'expérience grand public grâce au temps de réponse rapide offert par la technologie de chat.



## SOLUTION MULTI CANAL

POUR TOUT TYPE D'ENVIRONNEMENTS

### DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DE CHATS

Attendre la réponse à un appel peut être très irritant pour le consommateur et c'est l'une des principales raisons qui font perdre des clients aux entreprises. Avec FIDELITY CHAT, lorsqu'un client lance une demande de chat, le logiciel envoie automatiquement un message à l'agent le plus approprié, ceci sur la base de la priorité, spécialité et disponibilité.

Boostez votre temps de réponse de service client avec le FIDELITY « Live Chat » et vous verrez que les requêtes d'utilisateur seront résolues **3 fois plus rapidement**.

### RAPPORTS ET STATISTIQUES

Avec FIDELITY CHAT, les superviseurs et les chefs d'équipes ont accès à l'outil FIDELITY REPORTS, qui offre une large gamme de rapports, statistiques sur la mesure des performances des agents sur la gestion des appels et des chats, permettant ainsi aux superviseurs d'optimiser la planification et la distribution des charges de travail.

#### ASSOCIÉ AVEC

##### RECALL SCREENCAST

Si, en plus de l'analyse des rapports et de la statistique offerte par FIDELITY « Live Chat », vous voulez écouter les conversations de vos agents et observer leurs prestations à l'écran, vous pouvez combiner votre chat avec le module d'enregistrement de l'écran RECALL ScreenCast, qui vous permet à la fois de vous assurer que vos agents suivent bien les protocoles d'actions établis et d'identifier les interventions à améliorer.

#### ASSOCIÉ AVEC

##### LE BOUTON WEB SE FAIRE RAPPELER

Le bouton de chat ne s'affiche que lorsqu'il y a des agents disponibles. Cependant, il peut y avoir des moments où les agents ne sont pas disponibles pour le chat, mais sont disponibles pour des appels téléphoniques. Dans ce cas l'intégration du bouton Web "Me rappeler" permet au client de laisser un numéro de téléphone afin d'être recontacté.



#### Multi-chat et gestion Multicanale

Nombre illimité de conversations par agent - 100 % configurables et compatibles avec chats tant internes qu'externes. De plus, l'option de multi-plate-forme permet aux clients de contacter des agents à partir de n'importe quel dispositif (PC, téléphone portable ou tablette) à tout moment et de n'importe où.



#### Historique des chats

Stockage automatique de l'historique des conversations entre agents et clients, classé par date, et mise à disposition de cet historique à partir de la même interface que le chat, permettant une gestion optimisée de leurs consultations, pour un service client encore et toujours meilleur.

## FIDELITY LIVE CHAT

### LA FAÇON LA PLUS RAPIDE

POUR REPONDRE A VOS CLIENTS