



# FIDELITY RESEAUX SOCIAUX

Gestion de Facebook et Twitter à partir de votre Centre d'Appels

L'utilisation mondiale des réseaux sociaux est déjà une réalité.

Facebook et Twitter sont devenus des chaînes de communication bidirectionnelles pour des milliers d'entreprises pour lesquelles les clients désirent un service personnalisé, efficace et immédiat. FIDELITY RESEAUX SOCIAUX transforme ces nouveaux outils de communication en moyen d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser les existants.

**LES RESEAUX SOCIAUX SONT DEVENUS DES MOYENS DE COMMUNICATION QUE LES ENTREPRISES NE PEUVENT PLUS IGNORER.**

## QU'EST-CE QUE FIDELITY RESEAUX SOCIAUX ?

FIDELITY Réseaux Sociaux est une application Web totalement intégrée au Centre d'Appels multimédia FIDELITY. Elle permet à l'agent de recevoir, gérer et répondre de manière efficace aux messages reçus par l'intermédiaire de Facebook et de Twitter.

Les messages sont automatiquement transmis au Centre d'Appel selon les critères de distribution et de supervision établis et personnalisables. L'agent reçoit le message directement sous forme d'une notification sur son application Web Agent FIDELITY et peut répondre d'un simple clic.

Gérer vos clients et augmenter leur satisfaction en temps réel en forgeant avec eux des relations significatives et en leur fournissant des réponses directes, concises lorsqu'ils en ont le plus besoin.

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



### OPTIMISER

Gérer simultanément des appels, des chats, des e-mails et des messages venant de réseaux sociaux, aboutit à l'optimisation des ressources et la réduction des coûts.

### AUGMENTER

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

### AMELIORER

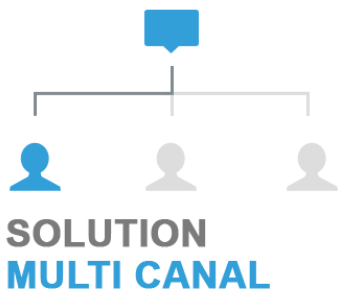
Améliore la satisfaction client et l'expérience de votre entreprise grâce au temps de réponse rapide offert par la technologie des réseaux sociaux.



## DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES MESSAGES

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. Pour prendre contact, de plus en plus d'utilisateurs préfèrent les réseaux sociaux, **plus faciles et plus rapides à utiliser**. Avec FIDELITY RESEAUX SOCIAUX, lorsqu'un client envoie un message via Facebook ou Twitter, le logiciel transmet celui-ci automatiquement à l'agent le plus approprié afin d'être sûr de ne perdre aucun message et que la réponse à ceux-ci soit optimale. La distribution des messages aux agents peut être basée sur leur spécialité ou leur disponibilité.

Boost your customer service response time with Fidelity Social Media and see your user requests resolved **3 times faster**.



## RAPPORTS ET STATISTIQUES

Avec FIDELITY RESEAUX SOCIAUX, 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 conversations écrites, 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 RESEAUX SOCIAUX, vous voulez écouter les conversations de vos agents et observer leurs prestations à l'écran, vous pouvez l'associer avec le module optionnel d'enregistrement des écrans 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.



### 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 messages

Stockage automatique de l'historique des conversations entre agents et clients, classé par date, permettant une gestion optimisée de leurs consultations et un contrôle précis des échanges, pour un service client encore et toujours meilleur.

