


FIDELITY CONNECT

SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT
POUR LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE



La satisfaction du client :
un **POINT CLÉ** pour le
concessionnaire auto.

Fidelity Connect est une solution spécialement conçue pour améliorer votre accueil téléphonique, augmenter la qualité de service et fournir des données statistiques et des informations en temps réel sur l'activité réalisée.



FIDELITY CONNECT

SOLUTION DE **CENTRE DE CONTACT**
POUR LE **SECTEUR DE L'AUTOMOBILE**

Avez-vous réfléchi....



au nombre de clients que vous perdez parce que votre personnel est occupé et ne peut pas répondre au téléphone ?



au nombre de clients insatisfaits parce que les appels sont traités de façon inadéquate ?



au nombre de fois où les clients doivent appeler pour obtenir un rendez-vous ?

Aimeriez-vous savoir...



combien d'appels vous recevez, combien sont perdus, et le temps passé par vos clients en attente ?



l'opinion de vos clients sur la qualité de votre accueil téléphonique ?



à quel moment de la journée vous recevez le plus d'appels et si vous êtes capable de les gérer correctement ?

Souhaitez-vous ...



que vos clients puissent vous contacter via les canaux de communication actuels : **Facebook, Twitter, site web de votre entreprise...** ?



que **vos clients soient rappelés automatiquement** concernant l'entretien et le contrôle technique de leur véhicule, ou à l'occasion de promotions spéciales ?



rappeler automatiquement les numéros des appels non répondus ou proposer à vos clients un rappel pour leur éviter l'attente en ligne ?



FIDELITY CONNECT...

CONTRÔLE LES MOINDRES DÉTAILS DE
L'ACTIVITÉ DE VOTRE CONCESSIONNAIRE



ASSURE UN TRAITEMENT
PROFESSIONNEL DE TOUS LES
APPELS ET MET A PROFIT
L'ATTENTE EN LIGNE POUR
COMMUNIQUER SUR LES
NOUVEAUTES ET LES
PROMOTIONS.



AUGMENTE LA SATISFACTION
ET AMÉLIORE LA RELATION
AVEC VOS CLIENTS

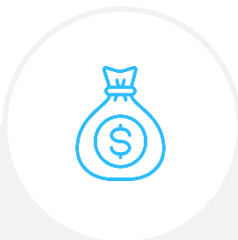




FIDELITY CONNECT

APPORTE DE VRAIES SOLUTIONS
A VOS PROBLÈMES RECURRENTS

Fidelity Connect pour le secteur automobile est le logiciel Centre de Contact leader chez les concessionnaires, garages et points de vente de pièces de rechange.



Service Commercial et Support Clients

Répondre correctement aux appels dans un concessionnaire est essentiel pour obtenir et conserver les clients.

Cependant, les commerciaux sont souvent amenés à répondre au téléphone alors qu'ils sont en présence d'un autre client, ce qui cause une mauvaise impression et génère une perte de confiance.

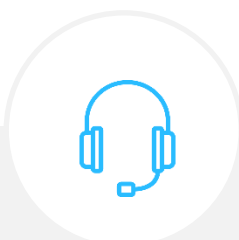
Un bon service téléphonique fait la différence entre vous et vos concurrents.



Garages, pièces de rechange, entretien et garanties

Dans les concessionnaires et les garages, de nombreux appels sont perdus et les clients attendent trop longtemps en ligne en raison du flux d'appels élevé et du taux d'occupation du personnel (souvent multitâche) affecté à l'accueil téléphonique.

Pour garantir la satisfaction du client, il est essentiel de mettre en place des mécanismes alternatifs pour gérer l'attente en ligne ou générer des rappels automatiques.



Services Après-Vente

Dans la plupart des entreprises, il est fréquent de consacrer moins de ressources à cette activité une fois la vente réalisée.

Pour fidéliser les clients et améliorer leur expérience, il est important d'acheminer leurs appels vers leur interlocuteur habituel.

Un bon service après-vente est une étape incontournable vers une vente future.

FIDELITY CONNECT

FLEXIBLE ET PERSONNALISABLE

Bénéficiez de sa [gestion modulaire et personnalisable](#). Fidelity Connect évolue selon des besoins de votre entreprise et vous permet d'intégrer de nouvelles [fonctionnalités conçues et développées sur mesure](#).

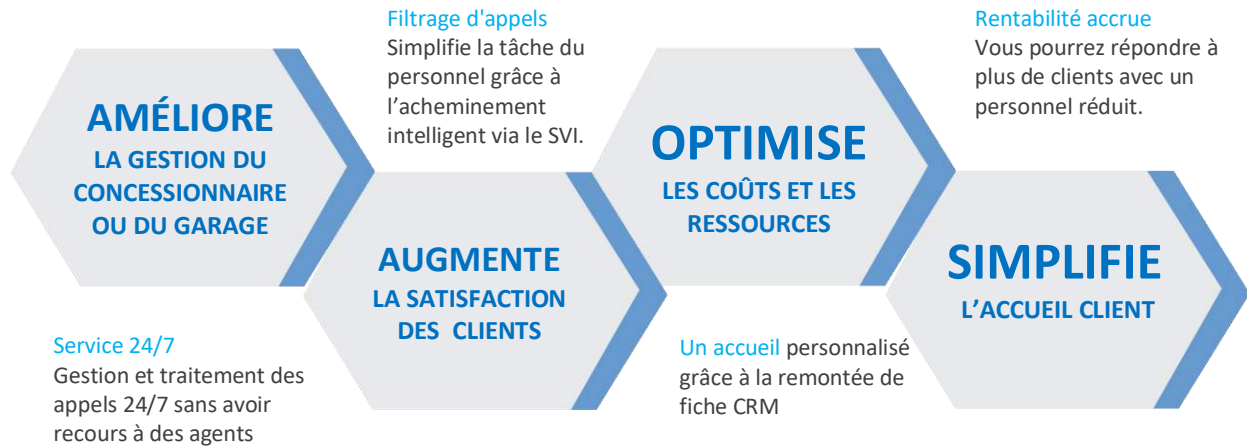
100% COMPATIBLE LOGICIELS DMS

- ✓ Acheminement intelligent des appels aux différents services selon des critères prédéfinis.
- ✓ Confirmation de rendez-vous par SMS avant la date indiquée.
- ✓ Intégration avec n'importe quel outil CRM pour remonter la fiche du client.
- ✓ Rappels automatiques concernant : entretien, contrôle technique, promos, réparations....
- ✓ Gestion de tous les canaux de communication : chat, emails, réseaux sociaux....
- ✓ Enquêtes de satisfaction sur le service offert pour améliorer l'expérience client.
- ✓ Mise en attente d'appels / rappel automatique pour les clients qui ne veulent pas patienter.
- ✓ Rappel automatique des appels perdus dès qu'un agent se libère.
- ✓ Personnalisation des options d'attente selon des modes prédéfinis : VIP, client, lead, inconnu...



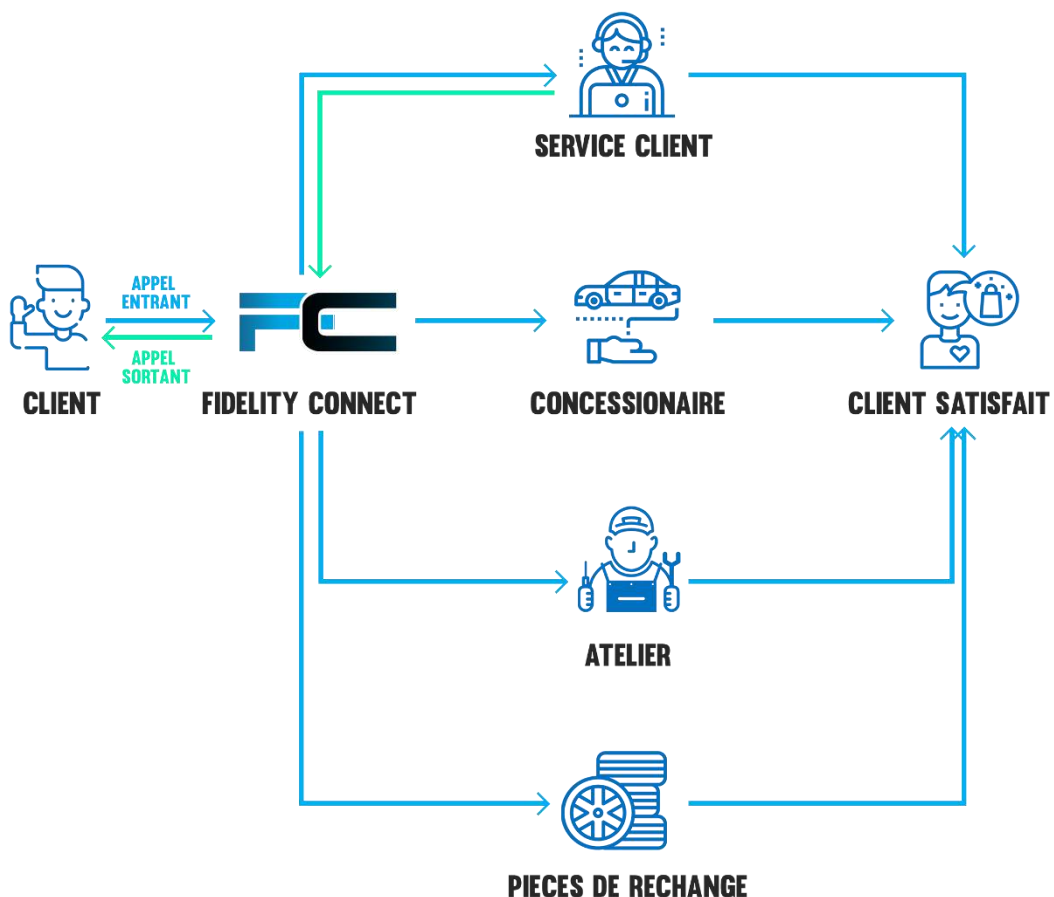
FIDELITY CONNECT

EST LE MEILLEUR ALLIÉ DE VOTRE ENTREPRISE



FIDELITY CONNECT

UN PAS DECISIF POUR BOOSTER VOS VENTES ET RENFORCER LA PROXIMITE AVEC VOS CLIENTS



FIDELITY CONNECT

LE LOGICIEL QUI SAIT REpondre A L'ENSEMBLE VOS BESOINS



PIAGGIO

PIAGGIO

FRANCE



ACR GROUP

FRANCE



FIAT IVECO CHAMBERY

FRANCE



SERFAC

IRLANDE



AUTO MADELEINE

FRANCE



GRAN CENTRO GETAFE

ESPAGNE



Volkswagen

MOGAUTO

ESPAGNE



MERCOMAX

ARGENTINE



SALVADOR CAETANO

PORTUGAL



CARIBE MOTOR

COLOMBIE



VEARSA

ESPAGNE



Barcelona Premium

BARCELONA PREMIUM

ESPAGNE



VOLVO TRUCKS

ESPAGNE



JARMAUTO

ESPAGNE



TORREGROSA

ESPAGNE



FIDELITY CONNECT

SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT
POUR LE SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

La satisfaction du client : un
POINT CLÉ pour le
concessionnaire auto

Chez Jusan, nous vous offrons bien plus que
des solutions de téléphonie, nous vous
proposons de nouvelles expériences de
communication et de collaboration qui
contribueront au succès de votre entreprise.

