



## WHATSAPP



### OPTIMIZA

Optimización y reducción de costes a nivel de Contact Center gracias a la gestión simultánea de llamadas, chats, e-mails y mensajes en redes sociales.



### MEJORA

Fidelity Connect Whatsapp mejora la imagen de la empresa ofreciendo un servicio premium a clientes que desean ser atendidos en cualquier momento y desde cualquier lugar.



### INCREMENTA

La inmediatez y rapidez de respuesta por la que se caracteriza Whatsapp, se trasladan al contact center mejorando la experiencia cliente e incrementando el nivel de satisfacción.

**Whatsapp** es la aplicación de mensajería instantánea más **popular** del mundo y uno de los canales de comunicación preferidos por los clientes.



# FIDELITY CONNECT WHATSAPP

GESTIÓN DE MENSAJES  
DE WHATSAPP DESDE  
EL CONTACT CENTER

## QUÉ ES

### FIDELITY CONNECT WHATSAPP

Fidelity Connect Whatsapp es una aplicación que permite al agente recibir, gestionar y contestar de manera eficaz mensajes de Whatsapp sin salir de la interfaz del Contact Center.

Fidelity Connect Whatsapp garantiza que los mensajes se envíen automáticamente al Contact Center cumpliendo con las reglas de distribución y supervisión establecidas.

El agente recibe los mensajes en forma de notificaciones directamente en su aplicación agente y los responde just in time.

Ofrece a tus clientes una atención multicanal, personalizada, cercana, en tiempo real y eficaz.

**Whatsapp es...**

la nueva exigencia del contact center.

# INTEGRACIÓN CON CHATBOTS

Automatización en la atención de mensajes de Whatsapp para aliviar la carga de trabajo de los agentes.

Audio  
Vídeo  
Documentos  
Imágenes  
Texto

## DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA

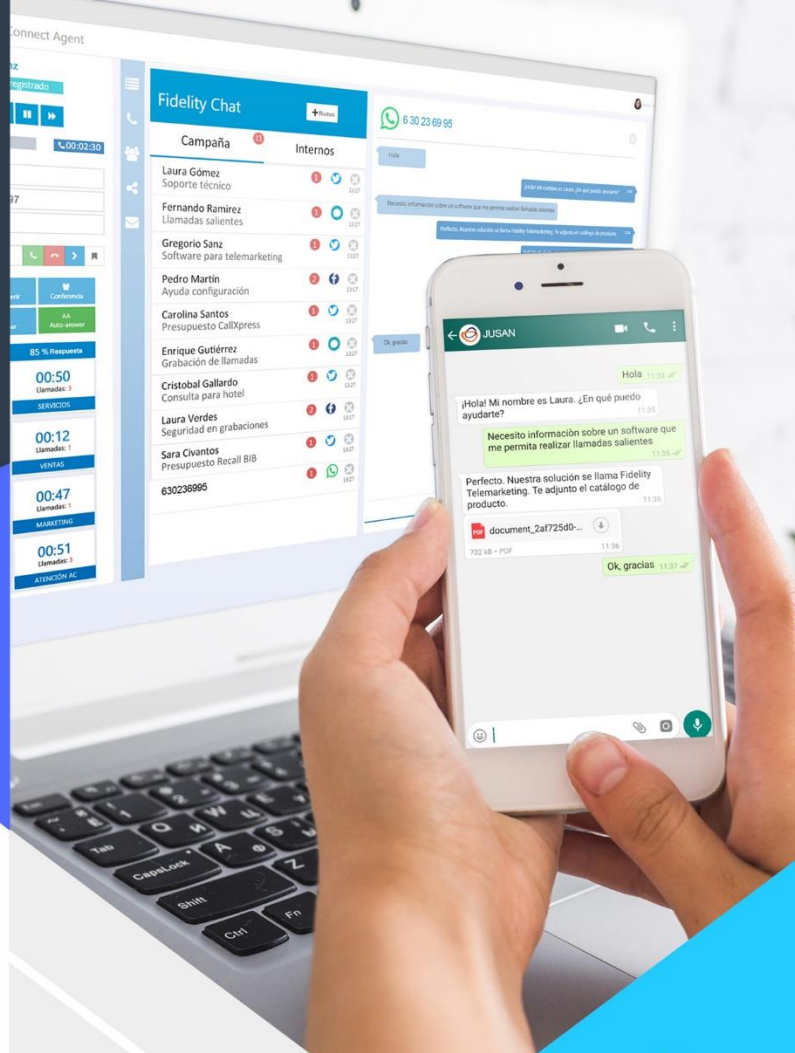
Fidelity Connect envía automáticamente los mensajes de Whatsapp al agente más adecuado en función de habilidades y disponibilidad garantizando que no se pierda ningún mensaje y que los clientes sean atendidos de manera correcta.

## GESTIÓN DE MENSAJES

Fidelity Connect Whatsapp permite al agente responder fácilmente a las solicitudes de los clientes sin necesidad de cambiar de dispositivo.

## MULTI-CANAL Y MULTI-PLATAFORMA

Fidelity Connect permite al agente gestionar simultáneamente mensajes de Whatsapp, Facebook, Twitter, e-mails, chats, SMS y llamadas desde cualquier dispositivo: PC, móvil y tablet, en cualquier momento y desde cualquier lugar.



## INFORMES Y ESTADÍSTICAS

La herramienta integrada Fidelity Connect Reports permite obtener la trazabilidad de todos los mensajes de Whatsapp que se reciban y acceder a datos analíticos para planificar y repartir la carga de trabajo de manera eficaz.

## HISTÓRICO DE WHATSAPPS

Archivo automático por fecha del histórico de conversaciones en Whatsapp entre agentes y clientes.

## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Fidelity Connect aplica las políticas de seguridad y protección de datos oficiales de Whatsapp.