



# FIDELITY CONNECT BUBBLE

BANDEAU AGENT LEGER POUR LE CENTRE DE CONTACT FIDELITY CONNECT



## BUBBLE



### OPTIMISER

L'interface de Fidelity Connect Bubble facilite la gestion rapide des appels et optimise la relation entre les agents et les clients.



### BOOSTER

Bubble simplifie l'expérience utilisateur des agents en ne présentant à l'écran que les fonctions téléphoniques de base et les boutons essentiels pour le contrôle des appels.



### AMELIORER

L'agent bénéficie de l'accessibilité et la rapidité de réponse de Fidelity Connect Bubble, ce qui améliore très nettement la commodité d'utilisation et la performance du centre de contact.

## EN QUOI CONSISTE FIDELITY CONNECT BUBBLE

Fidelity Connect Bubble est une application de bureau SMART flottante qui permet à l'agent du centre de contact de gérer ses appels sans interrompre la tâche en cours et sans fermer les fenêtres de travail ouvertes.

Fidelity Connect Bubble est une alternative "légère" au bandeau agent web qui permet aux téléopérateurs de faire coexister les tâches courantes et les applications liées aux communications unifiées.

L'interface Bubble se caractérise par son design convivial et ergonomique qui occupe un minimum d'espace sur l'écran.

Bubble s'adapte à l'agent en lui permettant de redimensionner la barre d'outils, de la minimiser, de la masquer et de la déplacer sur l'écran comme souhaité.



**Fidelity Connect Bubble**  
Le nouvel outil du Smart Center...

# CONTROL TELEPHONIQUE INTELLIGENT

## ÉTAT DE L'AGENT

Fidelity Connect Bubble permet à l'agent, outre la connexion et la déconnexion, de changer son état (disponible, indisponible et en pause) de manière simple et rapide.



## RACCROCHER / DECROCHER

Les agents peuvent répondre aux appels et les raccrocher en cliquant sur les icônes de la barre des tâches sans interférer avec d'autres activités.

## CONSULTER

Bubble permet à l'agent de mettre l'appel en cours en attente et de lancer un autre appel pour effectuer une consultation.

## TRANSFERER

Fidelity Connect Bubble permet à l'agent de transférer les appels vers d'autres agents, superviseurs ou postes.

## TRAÇABILITE

Les données des appels et l'activité des agents sont conservées en mémoire et peuvent être consultées via les écrans de supervision et le module de statistiques.

www.jusan.fr | tel. +34 914 560 110 | marketing@jusan.es

# FC BUBBLE



JUSAN

## POURQUOI CHOISIR FIDELITY CONNECT BUBBLE

### Flexible

Il s'adapte en taille et en position aux préférences et aux besoins de chaque agent.

### Polyvalent

Il couvre toutes les exigences spécifiques du service client et de la gestion des appels.

### Innovant

Pleinement compatible avec la dynamique multitâche des centres de contact actuels.

### Puissant

Basé sur la technologie de l'interface Fidelity Connect Agent.

### Sur mesure

Solution clé en main avec possibilité d'intégrer des fonctions de téléphonie adaptées à chaque client.