JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

FIDELITY

CONTACT CENTER Y DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Fidelity es una solución diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de servicio y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada.

Facilita información en tiempo real a los supervisores para gestionar y optimizar los recursos a su disposición y estadísticas globales y detalladas de la activad realizada.

Fidelity es la solución ideal para Call Centers y centros de reservas, servicios técnicos y hotline, recogida de pedidos, venta por catálogo y atención al cliente.

Fidelity permite atender un mayor número de llamadas con menos agentes, minimizar tiempos de espera y número de llamadas perdidas y optimizar costos y recursos.

FIDELITY
CONTACT CENTER

El objetivo es sencillo: atender más llamadas con menos personal y de forma eficaz y profesional. Donde Fidelity realmente marca la diferencia es en la capacidad de adaptarse a los requisitos específicos de cada cliente y sector. Fidelity también permite la distribución inteligente de e-mails y chat y puede ser integrado con las herramientas CRM o ERP del cliente. Con la opción Telemarketing, permite gestionar cómodamente campañas de llamadas salientes.

APLICACIÓN AGENTE / POP UP CRM

Permite al agente iniciar y cerrar sesión en el sistema, ver las llamadas en espera, chatear con su supervisor y otros agentes, ponerse en pausa, reanudar sesión y grabar sus conversaciones bajo demanda.

Permite también abrir la ficha CRM del cliente a modo de pop up y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender correctamente la llamada.

APLICACIÓN SUPERVISOR

Permite al supervisor monitorizar y controlar en tiempo real toda la actividad del Call Center, con información detallada del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.

Permite también asignar agentes y prioridades a diferentes colas, hacer transferencias forzadas por “drag & drop”, chatear con los agentes, y escuchar o grabar sus conversaciones.

Un mecanismo de alarmas avisa al supervisor cuando se sobrepasan los tiempos máximos de espera, los tiempos de pausa de los agentes y el tiempo de conversación.

DISTRIBUCION INTELIGENTE DE LLAMADAS

Fidelity permite definir un número ilimitado de grupos con diferentes horarios a los que se puede acceder según número marcado o guía vocal. Permite también atender de forma diferenciada las llamadas de clientes vip, registrados o no registrados.

La distribución de las llamadas entre los diferentes agentes de un mismo grupo puede realizarse según perfil de habilidades o nivel de prioridad y un agente puede pertenecer a varios grupos con un nivel de prioridad diferente en cada grupo. Es posible también asignar agentes prioritarios a determinados clientes y pasar las llamadas de un mismo número al agente que las atendió anteriormente.

Si todos los agentes están ocupados, las llamadas se ponen en cola con mensajes personalizados de espera o de información. También se puede indicar la posición en la cola o el tiempo estimado de espera. Durante la espera, el cliente puede solicitar que se le devuelva la llamada.

El número máximo de llamadas en cola puede variar según el número de agentes activos y en pausa. Si una cola está sobrecargada, el supervisor puede forzar la distribución de llamadas hacia agentes inactivos o en pausa, o incluso registrarse como agente y atender la llamada.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

El módulo de informes ofrece un análisis completo del número de llamadas recibidas o realizadas, contestadas y perdidas, organizadas por agente, por grupo o a nivel global. Existen también informes de chat, email y actividad de los agentes.

Los informes pueden ser impresos o enviados por e-mail de forma automática así como exportados a una gran variedad de formatos: Excel, PDF, TXT. Los datos presentados pueden filtrarse por fecha, hora, agentes, grupos y otros criterios específicos a cada tipo de informe.

FORMULARIOS WEB INTERACTIVOS

Fidelity permite la creación de formularios personalizados para guiar el agente a la hora de atender la llamada tanto en campañas entrantes como salientes.

Los datos introducidos inicialmente pueden ser importados desde cualquier fichero existente y los datos actualizados pueden ser también exportados a Excel.

CALIDAD DE SERVICIO

El modulo Wallboard muestra la información más relevante sobre las llamadas recibidas, la actividad realizada por cada agente y la calidad del servicio.

Este modulo es accesible por página Web y permite una fácil visualización de los datos, tanto en pantallas externas como desde el propio monitor del supervisor o incluso desde dispositivos móviles.

FIDELITY CONTACT CENTER está basado en una arquitectura cliente-servidor bajo Windows, integración CTI con la central telefónica del cliente, una base de datos SQL y tecnología SIP/IVR de última generación para gestionar las llamadas entrantes, y un módulo opcional de marcación automática para campañas de llamadas salientes.

DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA
Gestión del tráfico entrante según número llamado (DNIS)/llamante (ANI), IVR/ guías vocales, calendario y horario.

CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN
Mayor tiempo libre, perfil de agente (skills), transferencia urgente/forzada y mismo agente que la llamada anterior.

MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL
Pantalla de supervisión con llamadas en cola, tiempos de espera, estado de los agentes.

DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS
Los mensajes de correo se asignan a grupos de agentes según palabras clave o perfil de los agentes.

MÓDULO WALLBOARD
Visualización gráfica en monitor TV externo de toda la información relevante del Call Center incluyendo calidad del servicio.

CHAT ONLINE
Permite a los clientes contactar con un agente mediante chat desde la página web de la empresa.

FREE SEATING Y ACCESO WEB
Puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores. Permite teletrabajo por Web.

FORMULARIOS WEB INTERACTIVOS
Totalmente configurables mediante condiciones, listas, respuestas múltiples.

INTEGRACIÓN ERP y CRM
Para identificar las llamadas recibidas y mostrar datos del cliente en la pantalla del agente.

GRABACIÓN DE LLAMADAS
Bajo demanda, selectiva o permanente, y según agentes y grupos.

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más especificas de sus clientes.

JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

DESCUBRE
FIDELITY TELEMARKETING

Diseñado especialmente para gestionar campañas de telemarketing, realizando automáticamente un gran número de llamadas a posibles clientes/contactos cuyos números están almacenados en una base de datos.

Fidelity Telemarketing permite también seguir el avance de la campaña y conocer en todo momento el número de llamadas realizadas, atendidas y pendientes y almacenar los datos obtenidos durante las llamadas para uso posterior.

La herramienta está optimizada para Call Centers o Contact Centers, centros de servicio o atención al cliente y todo tipo de empresa que necesite emitir un gran volumen de llamadas con recursos limitados o en el mejor tiempo posible.

DESCUBRE
FIDELITY SKY (CLOUD)

Facilita los mismos servicios que Fidelity sin necesidad de instalación local de software. El servidor y los datos están en la nube y el cliente paga una cuota mensual según el número de agentes y llamadas en espera.

Los agentes y supervisores se registran vía web. Los informes de actividad del Contact Center están disponibles vía web o recibidos automáticamente por email.

La solución está diseñada para clientes que desean minimizar la inversión inicial y externalizar la gestión y configuración del sistema.

www.jusan.es | tel. +34 914 560 110 | fax +34 915 531 411 | marketing@jusan.es |
© Jusan S.A. 2017