JUSAN

FIDELITY CONNECT

SU CONTACT CENTER A MEDIDA

Si TODO lo que busca está aquí

Fidelity Connect es para usted

01 **OPTIMIZAR**

Los costes, recursos internos y la eficacia de los agentes del Contact Center.

+

02 **MEJORAR**

La calidad de atención, el servicio al cliente y la distribución de llamadas.

+

03 **REDUCIR**

El número de llamadas perdidas a nivel de empresa y Contact Center.

=

04 **FIDELITY**

Solución Contact Center y distribución automática de llamadas a medida.

Y si todo lo anterior…

¿estuviera en la nube?

Descubra Fidelity Connect Cloud

SU solución Contact Center en la nube

01 **SIN ATADURAS**

Solución flexible sin periodo mínimo de permanencia.

02 **SIN INSTALACIÓN**

Rápida puesta en marcha, y fácil de configurar y manterner.

03 **SIN INVERSIÓN**

Servicio Cloud integrado con soporte técnico incluido.

04 **FIDELITY CLOUD**

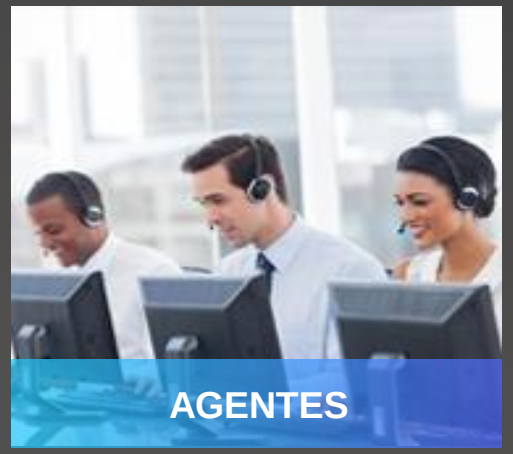
Solución Contact Center multicanal en la nube.

FIDELITY CONNECT

Su solución definitiva

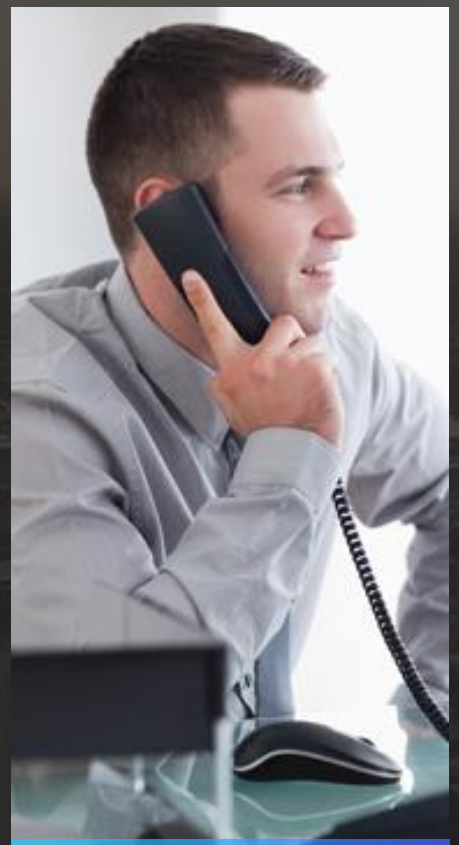
DISTRIBUCIÓN

EN ESPERA


AGENTES

CRM y ERP

SUPERVISIÓN


GRABACIÓN

MULTICANALIDAD

TELEMARKETING

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

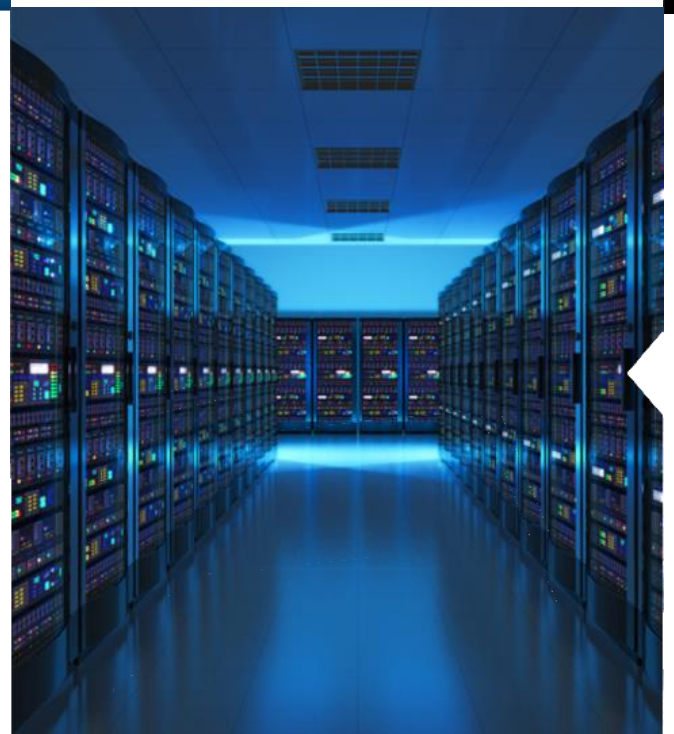
WALLBOARD

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS

ORIGEN y DESTINO

IVR

CALENDARIO

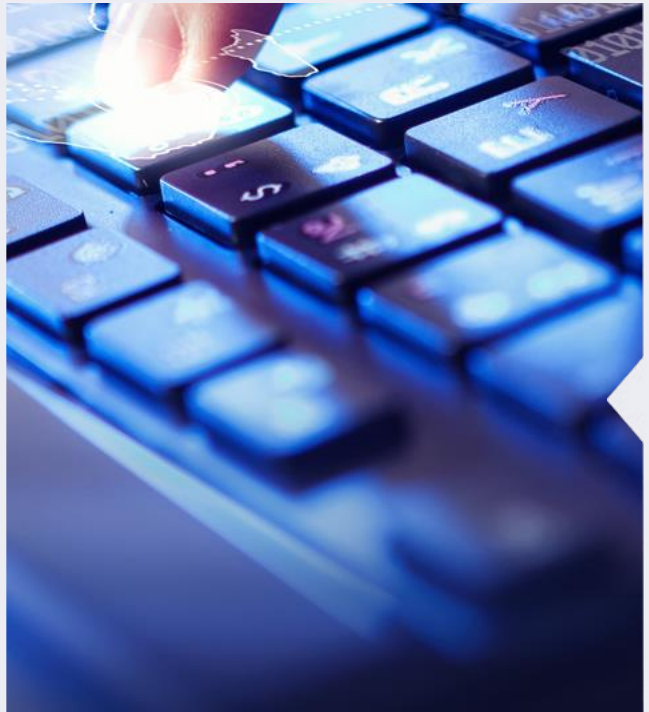


DATA BASE

MAYOR TIEMPO LIBRE

SKILLS Y HABILIDADES DE AGENTE

CONSULTA BASE DE DATOS



REGLAS DE SUPERVISOR

LLAMADAS EN ESPERA

MÚSICA Y MENSAJES

9
1

POSICIÓN EN LA COLA

MENÚ OPCIONES

PULSAR TECLA RELLAMADA

COLAS DINÁMICAS

AGENTES Y FORMULARIOS

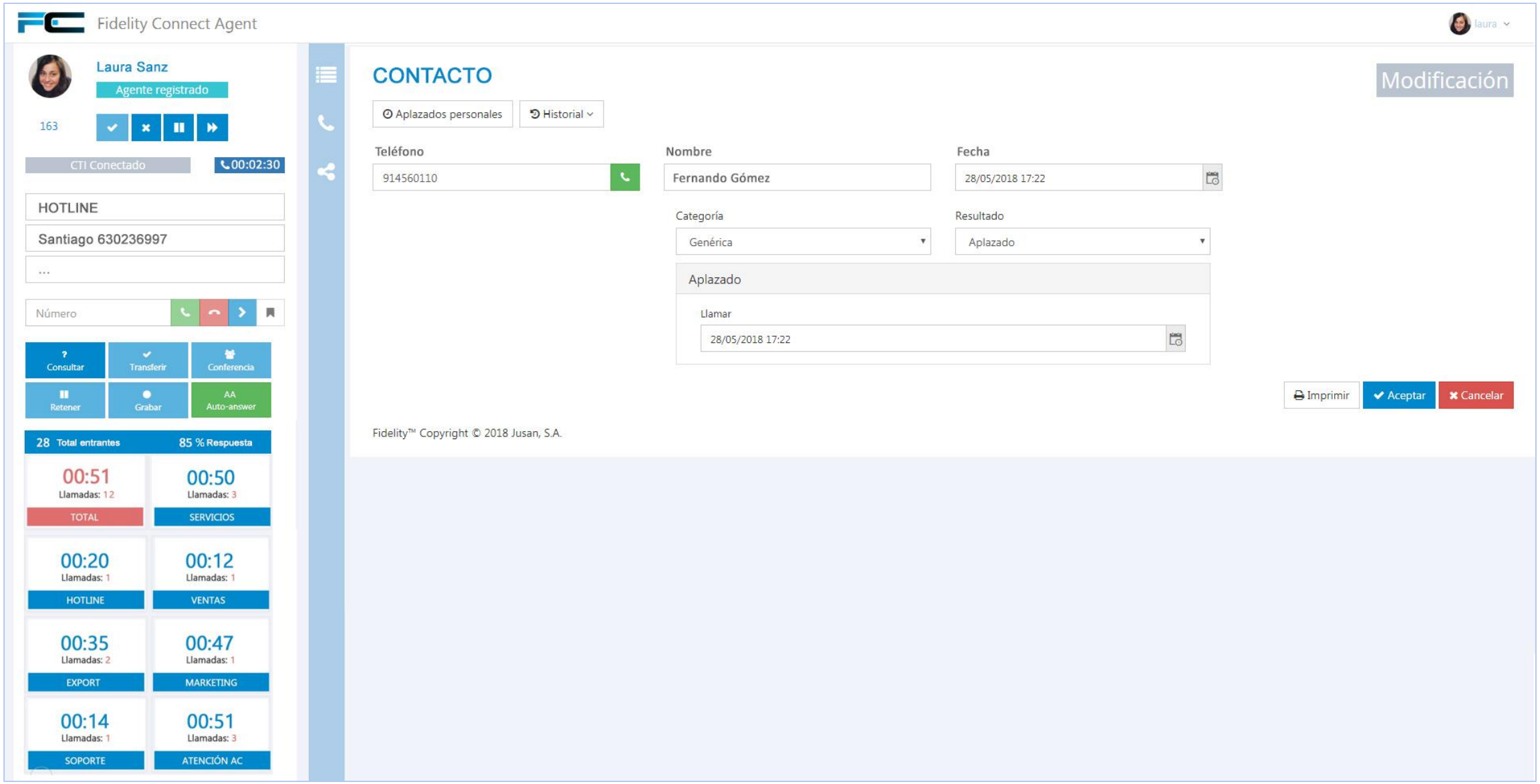
Visualizar el número de llamadas en espera para agilizar la gestión.

Múltiples acciones: logearse, ponerse en pausa, forzar siguiente, responder, denegar…

Grabar conversaciones para prevenir conflictos o confirmar pedidos.

Herramientas de colaboración con agentes y supervisores para pedir ayuda y resolver conflictos.

DESCUBRE
LOS FORMULARIOS
INTERACTIVOS


Fidelity Connect Agent
laura
Laura Sanz
Agente registrado
163
CTI Conectado
00:02:30
HOTLINE
Santiago 630236997
...
Número
Consultar
Transferir
Conferencia
Retener
Grabar
AA
Auto-answer
28 Total entrantes
85 % Respuesta
00:51
Llamadas: 12
TOTAL
00:50
Llamadas: 3
SERVICIOS
00:20
Llamadas: 1
HOTLINE
00:12
Llamadas: 1
VENTAS
00:35
Llamadas: 2
EXPORT
00:47
Llamadas: 1
MARKETING
00:14
Llamadas: 1
SOPORTE
00:51
Llamadas: 3
ATENCIÓN AC
CONTACTO
Modificación
Aplazados personales
Historial
Teléfono
914560110
Nombre
Fernando Gómez
Fecha
28/05/2018 17:22
Categoría
Genérica
Resultado
Aplazado
Aplazado
Llamar
28/05/2018 17:22
Imprimir
Aceptar
Cancelar
Fidelity™ Copyright © 2018 Jusan, S.A.

INTEGRACIÓN CRM Y ERP

INTEGRACIÓN CRM Y ERPS

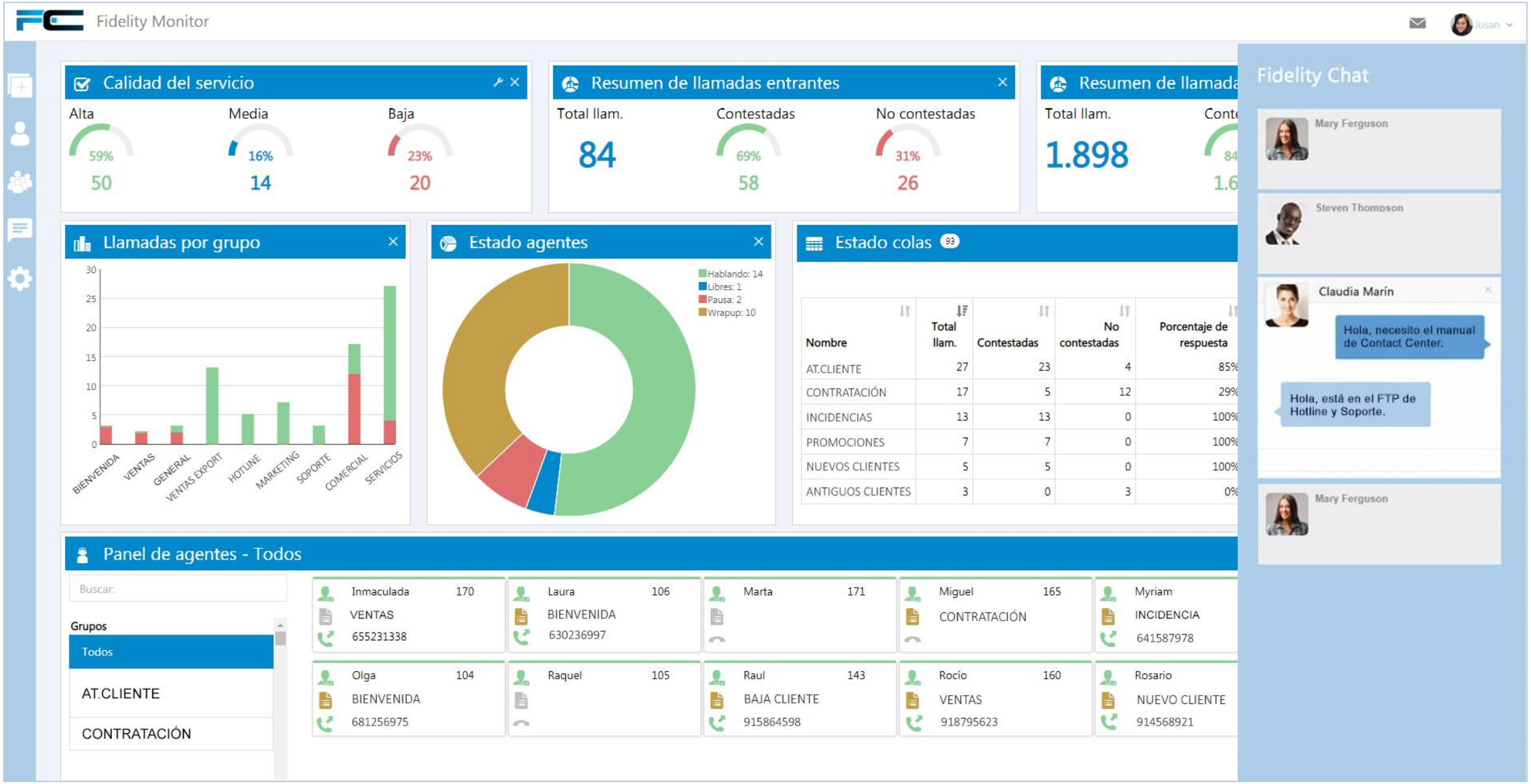
IDENTIFICAR CONTACTOS

ASIGNAR PRIORIDADES

VISUALIZAR FICHA CLIENTE

salesforce · ZOHO CRM · zendesk · ORACLE · sage · Microsoft Dynamics AX · Microsoft Dynamics NAV · SUGARCRM · Atos Origin · nipo

MÓDULO SUPERVISOR Y MONITOR WEB

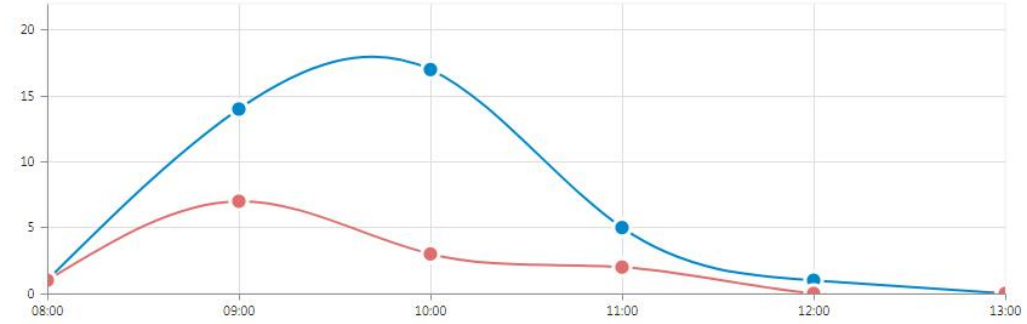

Fidelity Monitor
Calidad del servicio
Alta
59%
50
Media
16%
14
Baja
23%
20
Resumen de llamadas entrantes
Total llam.
84
Contestadas
69%
58
No contestadas
31%
26
Resumen de llamada
Total llam.
1.898
Llamadas por grupo
30
25
20
15
10
5
0
BIENVENIDA
VENTAS
GENERAL
VENTAS EXPORT
HOTLINE
MARKETING
SOPORTE
COMERCIAL
SERVICIOS
Estado agentes
Hablando: 14
Libres: 1
Pausa: 2
Wrapup: 10
Estado colas 93
Nombre | Total llam. | Contestadas | No contestadas | Porcentaje de respuesta
AT.CLIENTE | 27 | 23 | 4 | 85%
CONTRATACIÓN | 17 | 5 | 12 | 29%
INCIDENCIAS | 13 | 13 | 0 | 100%
PROMOCIONES | 7 | 7 | 0 | 100%
NUEVOS CLIENTES | 5 | 5 | 0 | 100%
ANTIGUOS CLIENTES | 3 | 0 | 3 | 0%
Panel de agentes - Todos
Buscar:
Grupos
Todos
AT.CLIENTE
CONTRATACIÓN
Inmaculada 170 VENTAS 655231338
Laura 106 BIENVENIDA 630236997
Marta 171
Miguel 165 CONTRATACIÓN
Myriam INCIDENCIA 641587978
Olga 104 BIENVENIDA 681256975
Raquel 105
Raul 143 BAJA CLIENTE 915864598
Rocío 160 VENTAS 918795623
Rosario NUEVO CLIENTE 914568921
Fidelity Chat
Mary Ferguson
Steven Thompson
Claudia Marín
Hola, necesito el manual de Contact Center.
Hola, está en el FTP de Hotline y Soporte.
Mary Ferguson

MÓDULO WALLBOARD

Fidelity Wallboard

Jusan

Resumen de llamadas

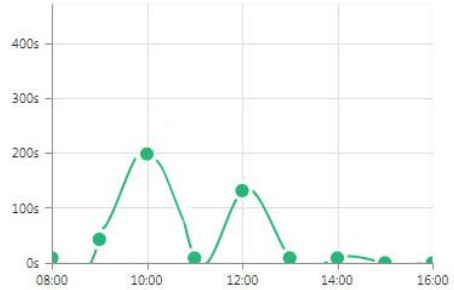


38 Total

13 Perdidas

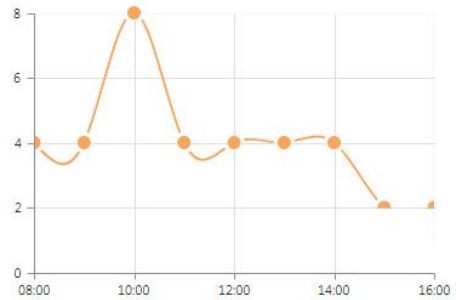
Tiempo espera

01:02

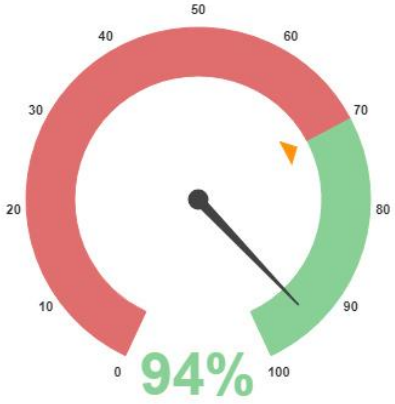


Llamadas en cola

2



Calidad del servicio

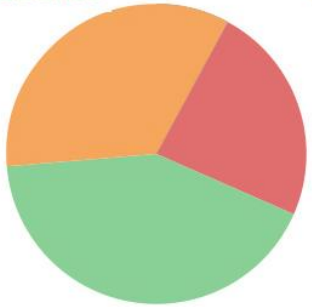


94%

Estado agentes

16 Hablando

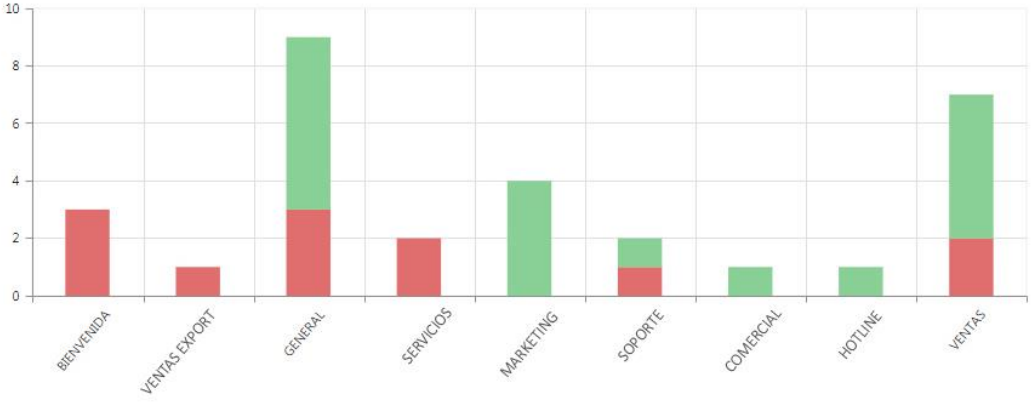
0 Libres



9 Pausa

13 Wrapup

Llamadas por grupo



INFORMES Y ESTADÍSTICAS

TODA LA INFORMACIÓN
A UN SOLO CLICK

POR AGENTE

POR COLA

GLOBAL

JUSAN

Periodo: 01/01/2016 - 31/12/2016
Horarios: 8:00 - 20:00
Grupos: Todos
Estado: Todos
Perdida: Todo

Resumen llamadas del sistema

Hora	Total	Atendidas		< 60	< 120	< 180	> 180	Perdidas		Abandona	Termin.	Bienveni	En espera		< 60	< 120	< 180	> 180	Agentes
8:00 - 8:59	184	104	57,00 %	100	2	2	0	80	43,00 %	75	5	0	80	100,00 %	74	1	0	5	8
9:00 - 9:59	659	351	53,00 %	338	10	3	0	308	47,00 %	283	25	0	308	100,00 %	256	21	6	25	8
10:00 - 10:59	810	466	58,00 %	444	8	11	3	344	42,00 %	317	27	0	344	100,00 %	270	31	16	27	8
11:00 - 11:59	835	421	50,00 %	394	17	8	2	414	50,00 %	378	36	1	413	100,00 %	342	21	14	36	8
12:00 - 12:59	755	422	56,00 %	389	22	10	1	333	44,00 %	309	24	0	333	100,00 %	282	20	7	24	9
13:00 - 13:59	607	382	63,00 %	355	17	8	2	225	37,00 %	201	24	0	225	100,00 %	188	10	3	24	8
14:00 - 14:59	351	206	59,00 %	194	8	4	0	145	41,00 %	125	20	0	145	100,00 %	118	6	1	20	7
15:00 - 15:59	318	69	22,00 %	66	2	1	0	249	78,00 %	243	6	1	248	100,00 %	235	6	1	6	7
16:00 - 16:59	382	134	35,00 %	128	4	2	0	248	65,00 %	240	8	3	245	99,00 %	227	8	2	8	7
17:00 - 17:59	403	123	31,00 %	117	3	3	0	280	69,00 %	275	5	2	278	99,00 %	268	5	0	5	9
18:00 - 18:59	176	54	31,00 %	52	1	1	0	122	69,00 %	122	0	0	122	100,00 %	119	3	0	0	6
19:00 - 19:59	65	19	29,00 %	19	0	0	0	46	71,00 %	45	1	1	45	98,00 %	44	0	0	1	5
TOTAL	**5545**	**2751**	**50,00 %**	**2596**	**94**	**53**	**8**	**2794**	**50,00 %**	**2613**	**181**	**8**	**278**	**100,00 %**	**2423**	**132**	**50**	**181**	**90**

JUSAN

Periodo: 01/01/2016 - 31/12/2016
Horarios: 8:00 - 20:00
Agente: Todos
Tipo: Todo
Perdida: Todo

Resumen llamadas por agente

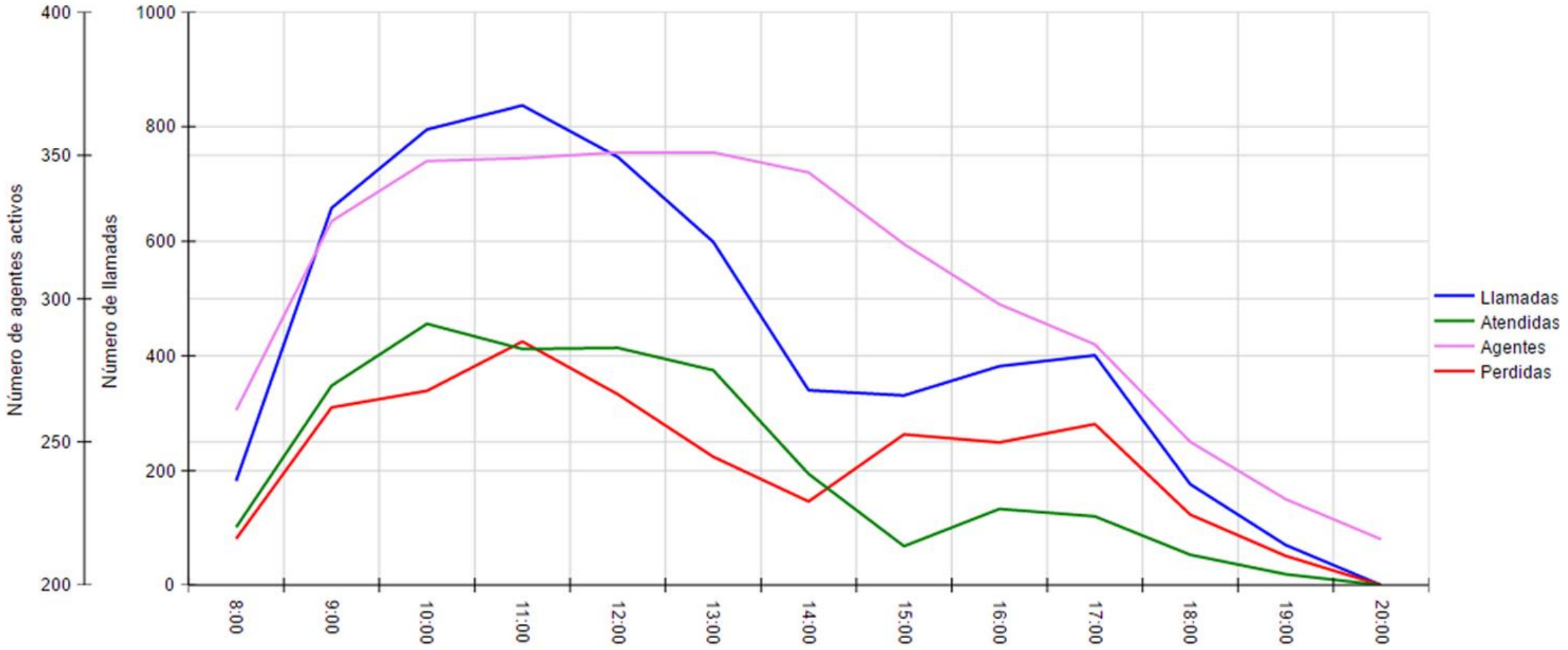
Entrantes:
Salientes:

Agente	Totales	Hablando	Totales	Atendidas	Perdidas	Hablando	Atención media	Sonando	Totales	Atendidas	Hablando	Atención media
Juan	32	00:06:35	12	12	0	00:01:58	00:00:09	00:00:35	20	18	00:04:37	00:00:15
Elena	84	00:39:58	57	51	6	00:34:41	00:00:40	00:04:37	27	20	00:05:17	00:00:15
Alfonso	1309	22:08:05	556	403	153	04:18:14	00:00:38	00:29:35	753	687	17:49:51	00:01:33
Lara	609	05:07:05	94	77	17	01:24:22	00:01:05	00:09:51	515	352	03:42:43	00:00:37
Pedro	25	00:04:19	12	12	0	00:02:17	00:00:11	00:00:34	13	13	00:02:02	00:00:09
Rodrigo	90	00:48:20	19	13	6	00:03:52	00:00:17	00:01:07	71	60	00:44:28	00:00:44
TOTAL	2149	1.04:54:22	750	568	182	06:25:24	00:03:03	00:46:19	1399	1150	22:28:58	00:01:10

JUSAN

Periodo: 01/01/2016 - 31/12/2016
Horarios: 8:00 - 20:00
Grupo: Todos

Gráfico volúmen de tráfico



TELEMARKETING
LLAMADAS SALIENTES

Y si además me interesan…

¿las llamadas salientes?

GAMA DE PRESTACIONES

Marcación Automática
Vista Previa, Progresiva, Multi-Progresiva y Predictiva

Preparación de Campañas
Sencilla e intuitiva con asistente gráfico.

Formularios Web Inteligentes
Configurables mediante condiciones, listas, respuestas múltiples…

Multi-Campaña
Soporta de forma simultánea mútiples campañas y formularios.

Repetición de llamadas fallidas
Se realizan de forma automática y programable.

GAMA DE PRESTACIONES

Aplazamiento de llamadas
Programable por fecha y hora. Personalizable a nivel de agente.

Supervisión y seguimiento
En tiempo real: llamadas terminadas, pendientes, estado de agentes…

Importación de datos previos
Desde cualquier Fuente OLE DB. Ejemplo: SQL, Oracle, Excel…

Productividad y Rendimiento
Amplia gama de estadísticas, informes y gráficos accesibles vía web.

Alarmas y Avisos
Al exceder la duración estimada de la llamada o el tiempo máximo de pausa.

GAMA DE PRESTACIONES

Grabación de llamadas
Bajo demanda, selectiva o permanente y según agentes y grupos.

Encuestas post-llamadas
Número ilimitado de preguntas. Resultados en Excel por agente o grupos.

Exportación de resultados
Evaluación de la productividad y rendimiento de los agentes.

Chat (mensajería instantánea)
Herramienta de apoyo entre supervisor y agente.

Tiempo administrativo
Tiempo reservado para el agente entre dos llamadas consecutivas.

MARCACIÓN AUTOMÁTICA

Fidelity Telemarketing soporta 4 tipos de marcación.

- VISTA PREVIA
- PREDICTIVA
- PROGRESIVA
- MULTI-PROGRESIVA

Si TODO lo que busca está aquí

Fidelity Telemarketing es para usted

01 OPTIMIZAR

Los costes y recursos internos a nivel de empresa y Contact Center.

02 MAXIMIZAR

El número de llamadas realizadas de manera eficaz y con menos personal.

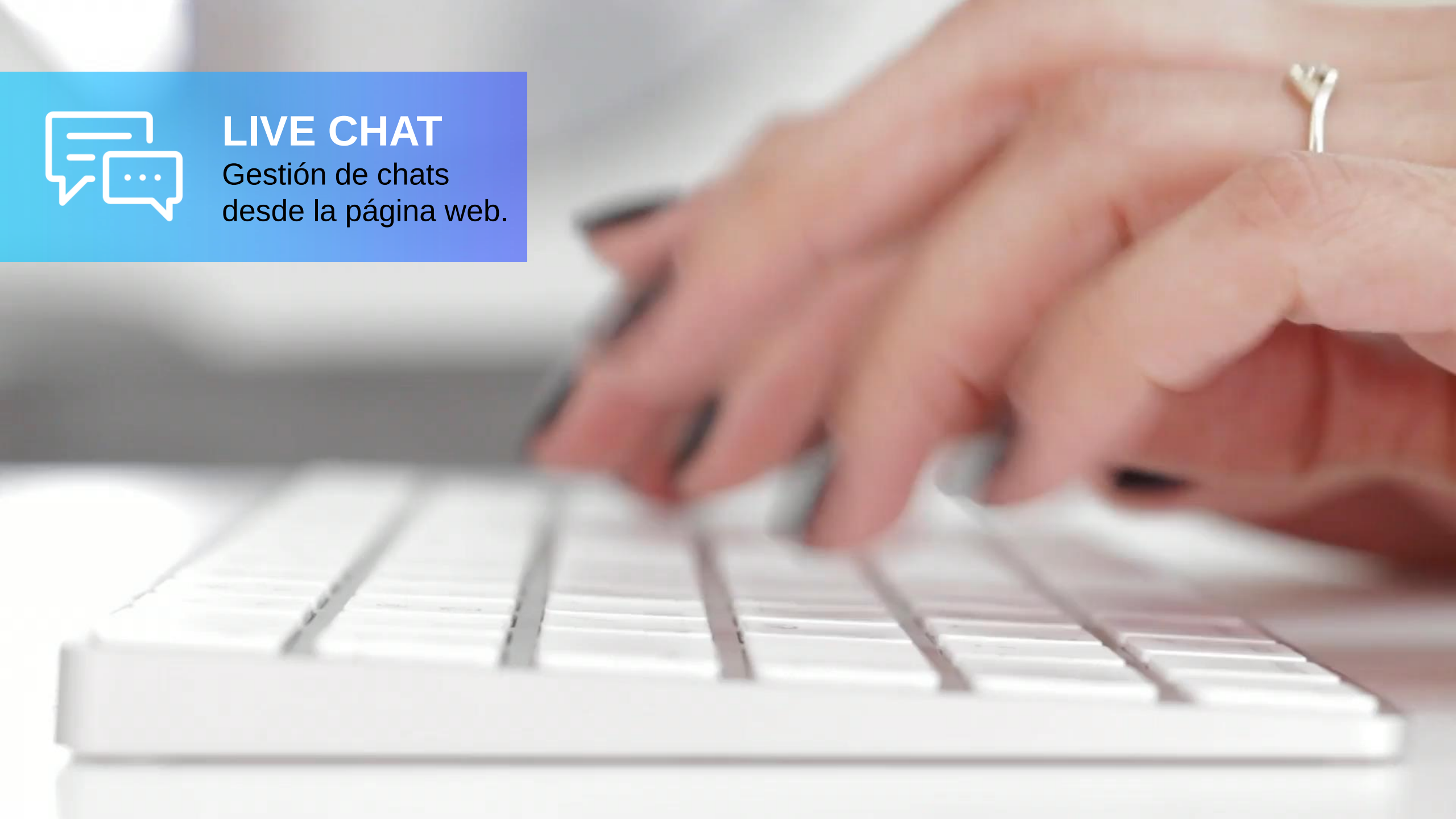
03 AUTOMATIZAR

Las llamadas a listas de contactos y seguir el avance de campañas.

04 ANALIZAR

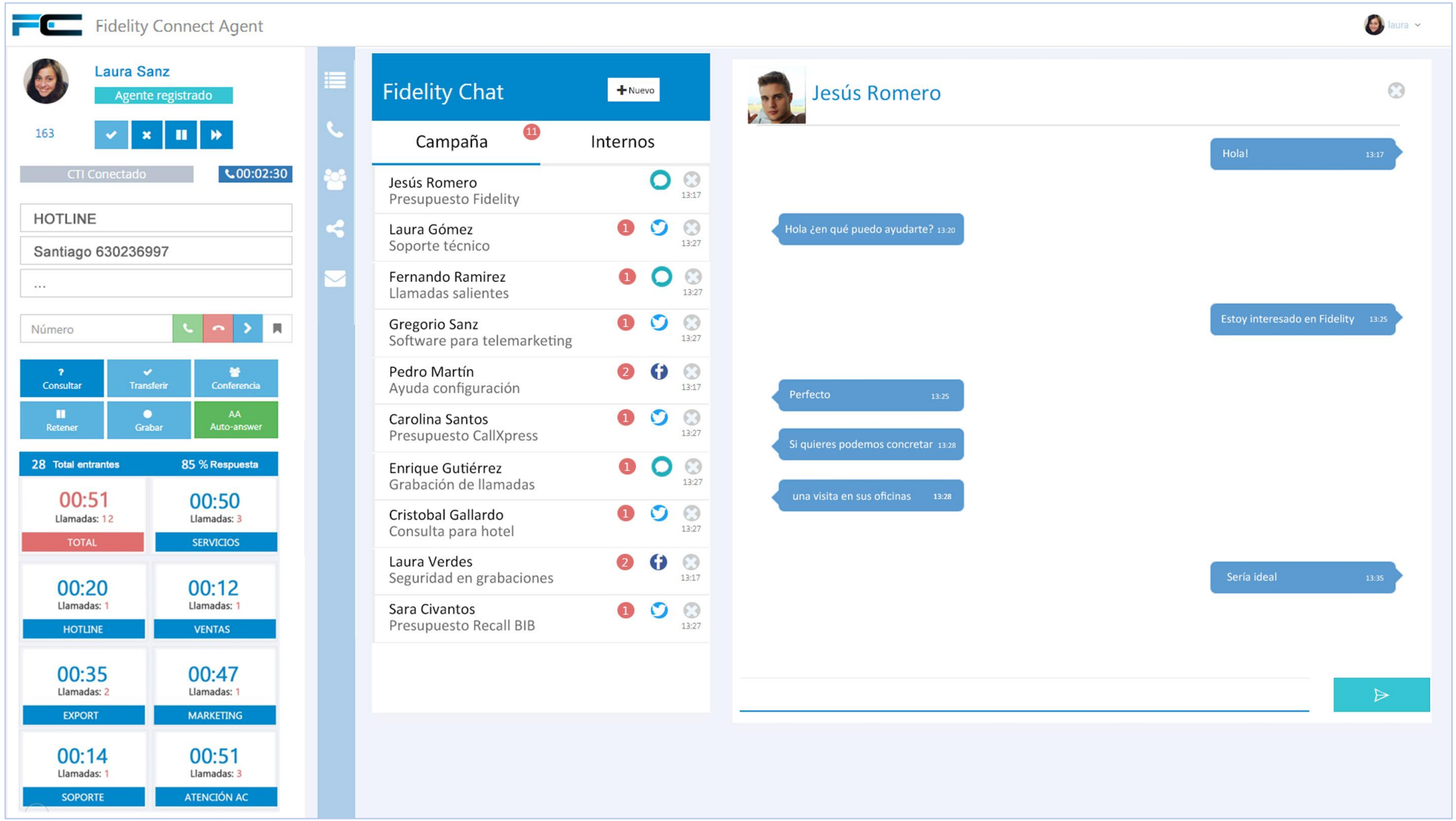
Los resultados obtenidos mediante informes y estadísticas.

MULTICANALIDAD
CHAT, EMAILS Y RRSS



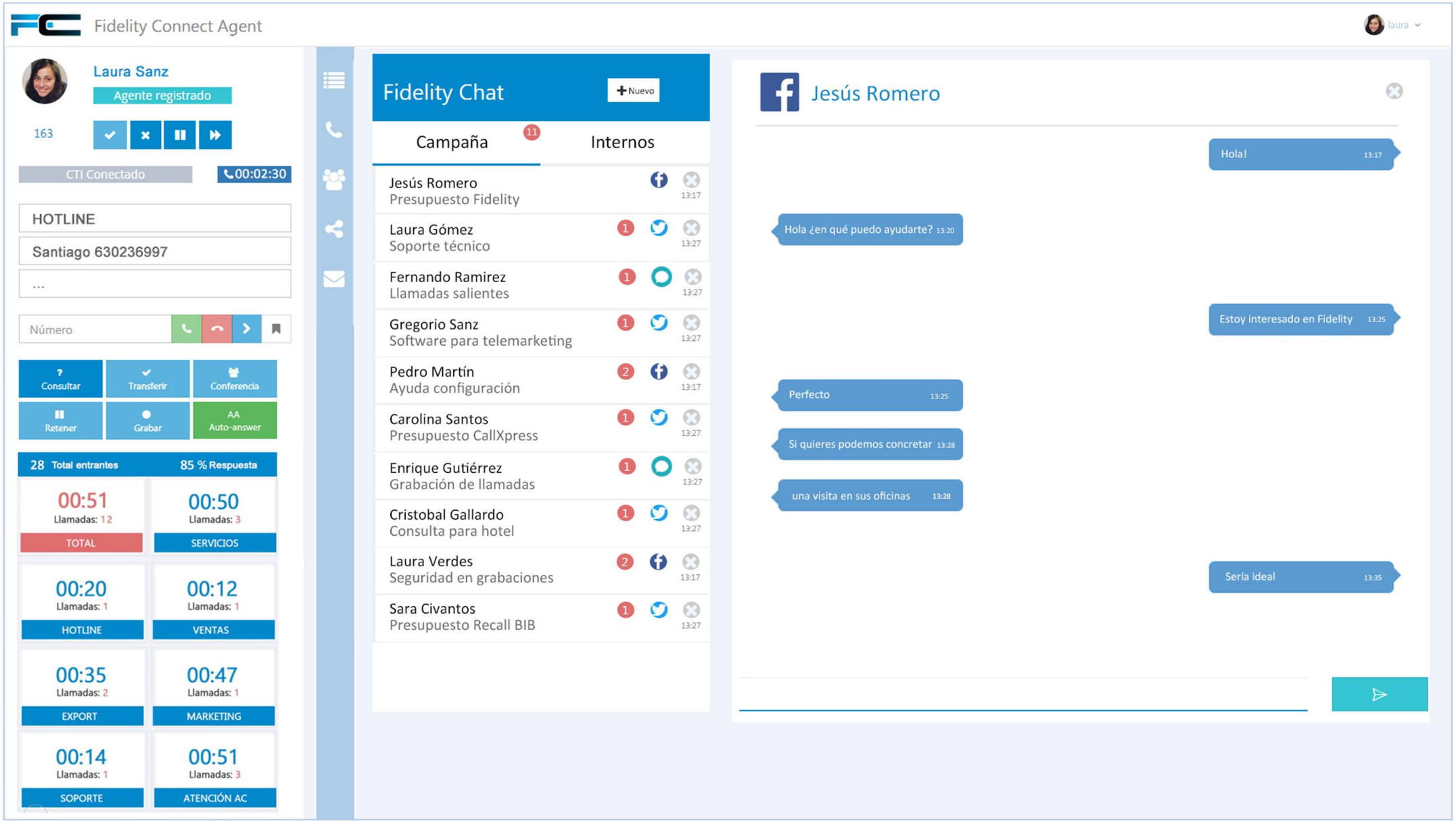
LIVE CHAT

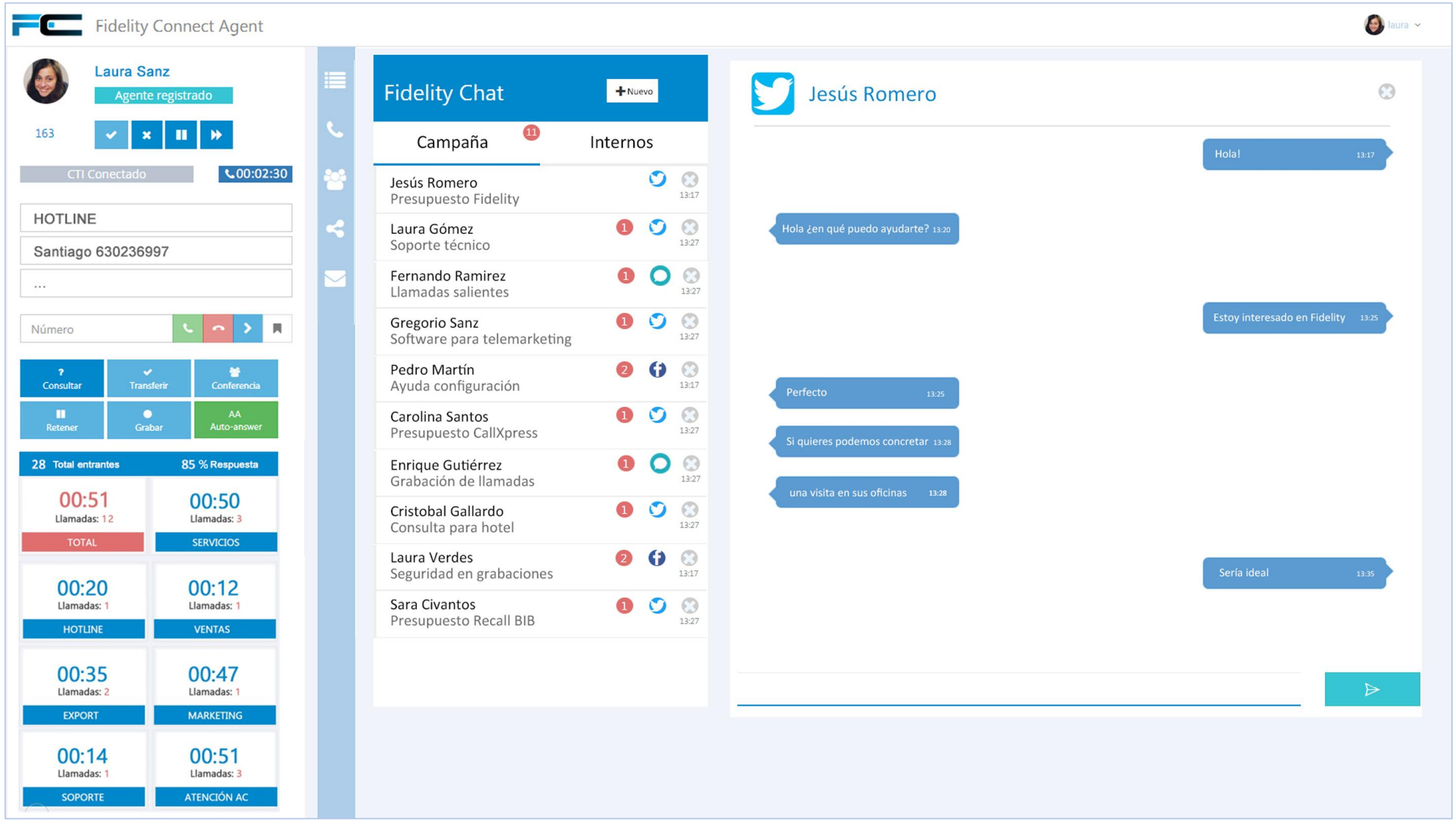
Gestión de chats
desde la página web.


Fidelity Connect Agent
laura
Laura Sanz
Agente registrado
163
CTI Conectado
00:02:30
HOTLINE
Santiago 630236997
...
Número
Consultar
Transferir
Conferencia
Retener
Grabar
AA
Auto-answer
28 Total entrantes
85 % Respuesta
00:51
Llamadas: 12
TOTAL
00:50
Llamadas: 3
SERVICIOS
00:20
Llamadas: 1
HOTLINE
00:12
Llamadas: 1
VENTAS
00:35
Llamadas: 2
EXPORT
00:47
Llamadas: 1
MARKETING
00:14
Llamadas: 1
SOPORTE
00:51
Llamadas: 3
ATENCIÓN AC
Fidelity Chat
Nuevo
Campaña
11
Internos
Jesús Romero
Presupuesto Fidelity
13:17
Laura Gómez
Soporte técnico
13:27
Fernando Ramirez
Llamadas salientes
13:27
Gregorio Sanz
Software para telemarketing
13:27
Pedro Martín
Ayuda configuración
13:17
Carolina Santos
Presupuesto CallXpress
13:27
Enrique Gutiérrez
Grabación de llamadas
13:27
Cristobal Gallardo
Consulta para hotel
13:27
Laura Verdes
Seguridad en grabaciones
13:17
Sara Civantos
Presupuesto Recall BIB
13:27
Jesús Romero
Hola!
13:17
Hola ¿en qué puedo ayudarte?
13:20
Estoy interesado en Fidelity
13:25
Perfecto
13:25
Si quieres podemos concretar
13:28
una visita en sus oficinas
13:28
Sería ideal
13:35

SOCIAL MEDIA

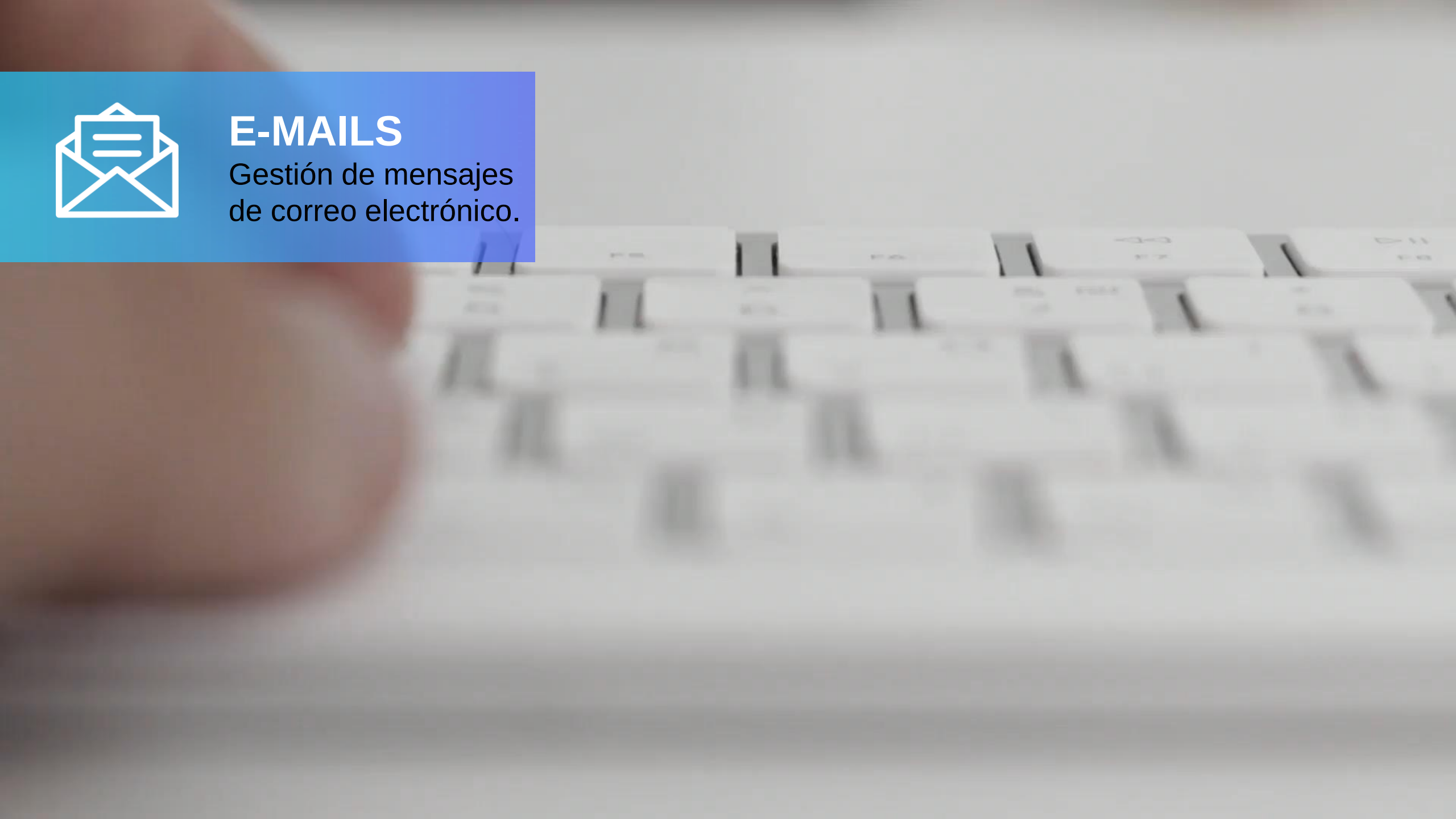
Gestión de mensajes de Twitter y Facebook.


Fidelity Connect Agent
laura
Laura Sanz
Agente registrado
163
CTI Conectado
00:02:30
HOTLINE
Santiago 630236997
...
Número
Consultar
Transferir
Conferencia
Retener
Grabar
AA
Auto-answer
28 Total entrantes
85 % Respuesta
00:51
Llamadas: 12
TOTAL
00:50
Llamadas: 3
SERVICIOS
00:20
Llamadas: 1
HOTLINE
00:12
Llamadas: 1
VENTAS
00:35
Llamadas: 2
EXPORT
00:47
Llamadas: 1
MARKETING
00:14
Llamadas: 1
SOPORTE
00:51
Llamadas: 3
ATENCIÓN AC
Fidelity Chat
Nuevo
Campaña
11
Internos
Jesús Romero
Presupuesto Fidelity
13:17
Laura Gómez
Soporte técnico
13:27
Fernando Ramirez
Llamadas salientes
13:27
Gregorio Sanz
Software para telemarketing
13:27
Pedro Martín
Ayuda configuración
13:17
Carolina Santos
Presupuesto CallXpress
13:27
Enrique Gutiérrez
Grabación de llamadas
13:27
Cristobal Gallardo
Consulta para hotel
13:27
Laura Verdes
Seguridad en grabaciones
13:17
Sara Civantos
Presupuesto Recall BIB
13:27
Jesús Romero
Hola!
13:17
Hola ¿en qué puedo ayudarte?
13:20
Estoy interesado en Fidelity
13:25
Perfecto
13:25
Si quieres podemos concretar
13:28
una visita en sus oficinas
13:28
Sería ideal
13:35


Fidelity Connect Agent
laura
Laura Sanz
Agente registrado
163
CTI Conectado
00:02:30
HOTLINE
Santiago 630236997
...
Número
Consultar
Transferir
Conferencia
Retener
Grabar
AA
Auto-answer
28 Total entrantes
85 % Respuesta
00:51
Llamadas: 12
TOTAL
00:50
Llamadas: 3
SERVICIOS
00:20
Llamadas: 1
HOTLINE
00:12
Llamadas: 1
VENTAS
00:35
Llamadas: 2
EXPORT
00:47
Llamadas: 1
MARKETING
00:14
Llamadas: 1
SOPORTE
00:51
Llamadas: 3
ATENCIÓN AC
Fidelity Chat
Nuevo
Campaña
11
Internos
Jesús Romero
Presupuesto Fidelity
13:17
Laura Gómez
Soporte técnico
13:27
Fernando Ramirez
Llamadas salientes
13:27
Gregorio Sanz
Software para telemarketing
13:27
Pedro Martín
Ayuda configuración
13:17
Carolina Santos
Presupuesto CallXpress
13:27
Enrique Gutiérrez
Grabación de llamadas
13:27
Cristobal Gallardo
Consulta para hotel
13:27
Laura Verdes
Seguridad en grabaciones
13:17
Sara Civantos
Presupuesto Recall BIB
13:27
Jesús Romero
Hola!
13:17
Hola ¿en qué puedo ayudarte?
13:20
Estoy interesado en Fidelity
13:25
Perfecto
13:25
Si quieres podemos concretar
13:28
una visita en sus oficinas
13:28
Sería ideal
13:35

E-MAILS

Gestión de mensajes de correo electrónico.



Fidelity Connect Agent

laura

Laura Sanz

Agente registrado

163

CTI Conectado

00:02:30

HOTLINE

Santiago 630236997

...

Número

Consultar | Transferir | Conferencia

Retener | Grabar | AA Auto-answer

28 Total entrantes | 85 % Respuesta

00:51 Llamadas: 12 TOTAL	00:50 Llamadas: 3 SERVICIOS
00:20 Llamadas: 1 HOTLINE	00:12 Llamadas: 1 VENTAS
00:35 Llamadas: 2 EXPORT	00:47 Llamadas: 1 MARKETING
00:14 Llamadas: 1 SOPORTE	00:51 Llamadas: 3 ATENCIÓN AC

E-mail

Nuevo

Aplazados personales

Elementos de correo

Desde: Lara <lmartinez@gmail.com>

Asunto: Solicitud de presupuesto

Cuerpo:

Buenos días,
Solicito presupuesto para un contact center de 60 agentes.
Gracias.
Un saludo.

Fechas de correo

Recepción	Apertura	Cierre
26/06/2018 10:30:21	26/06/2018 10:35:40	26/06/2018 10:39:56

Categoría: Genérica

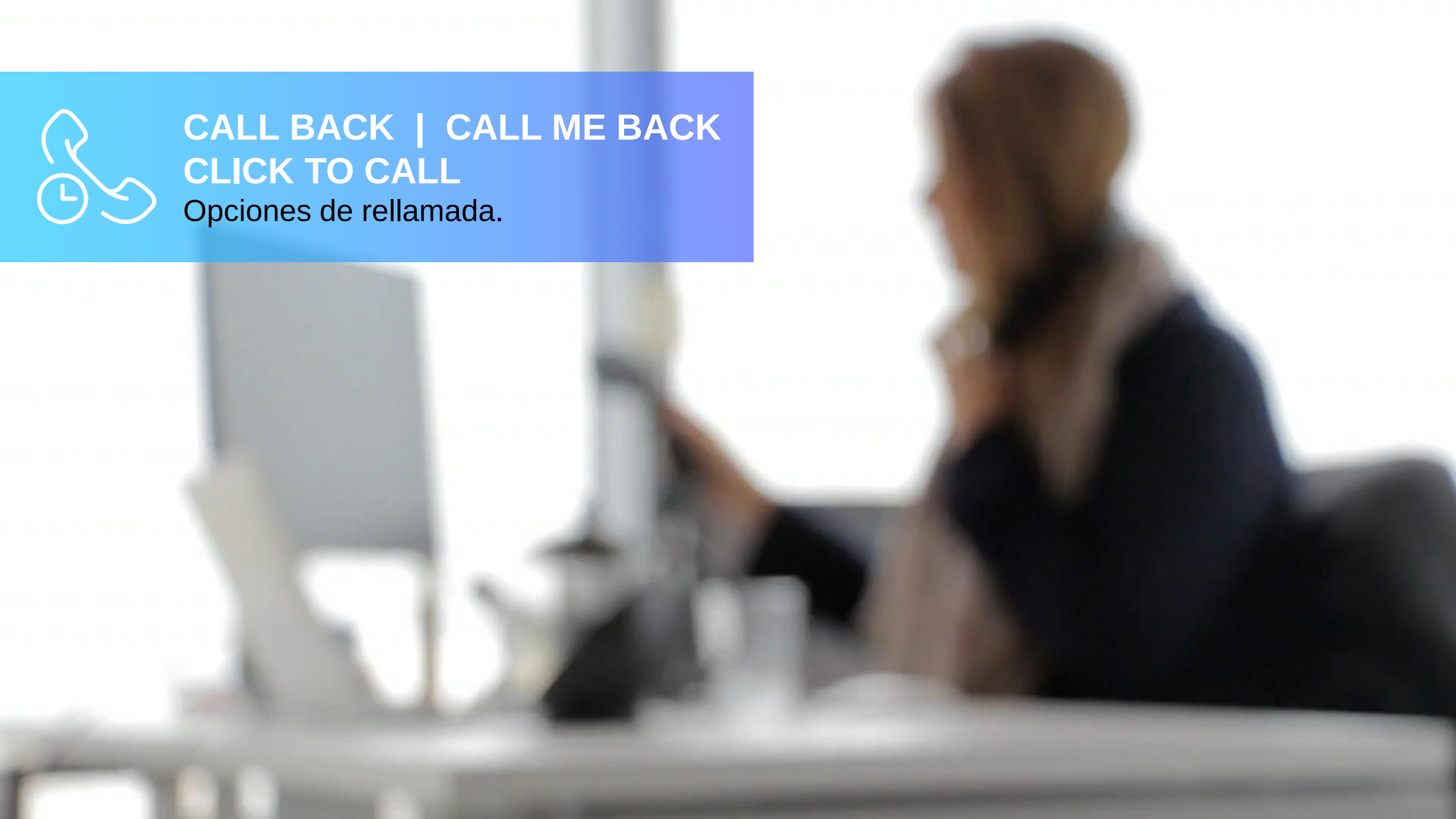
Resultado: Ninguno

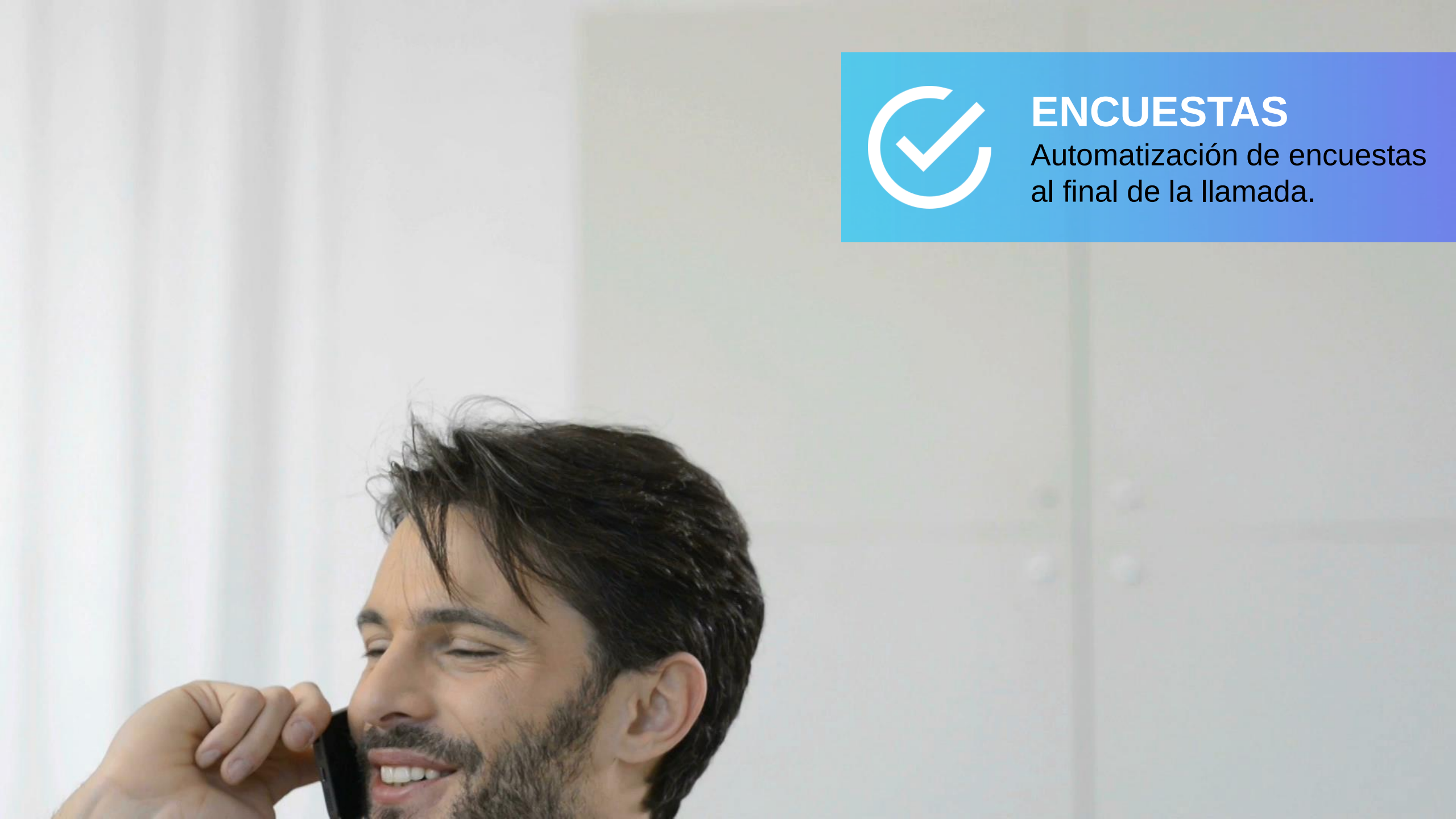
Imprimir | Aceptar | Cancelar

Fidelity™ Copyright © 2018 Jusan, S.A.

CALL BACK | CALL ME BACK
CLICK TO CALL

Opciones de rellamada.

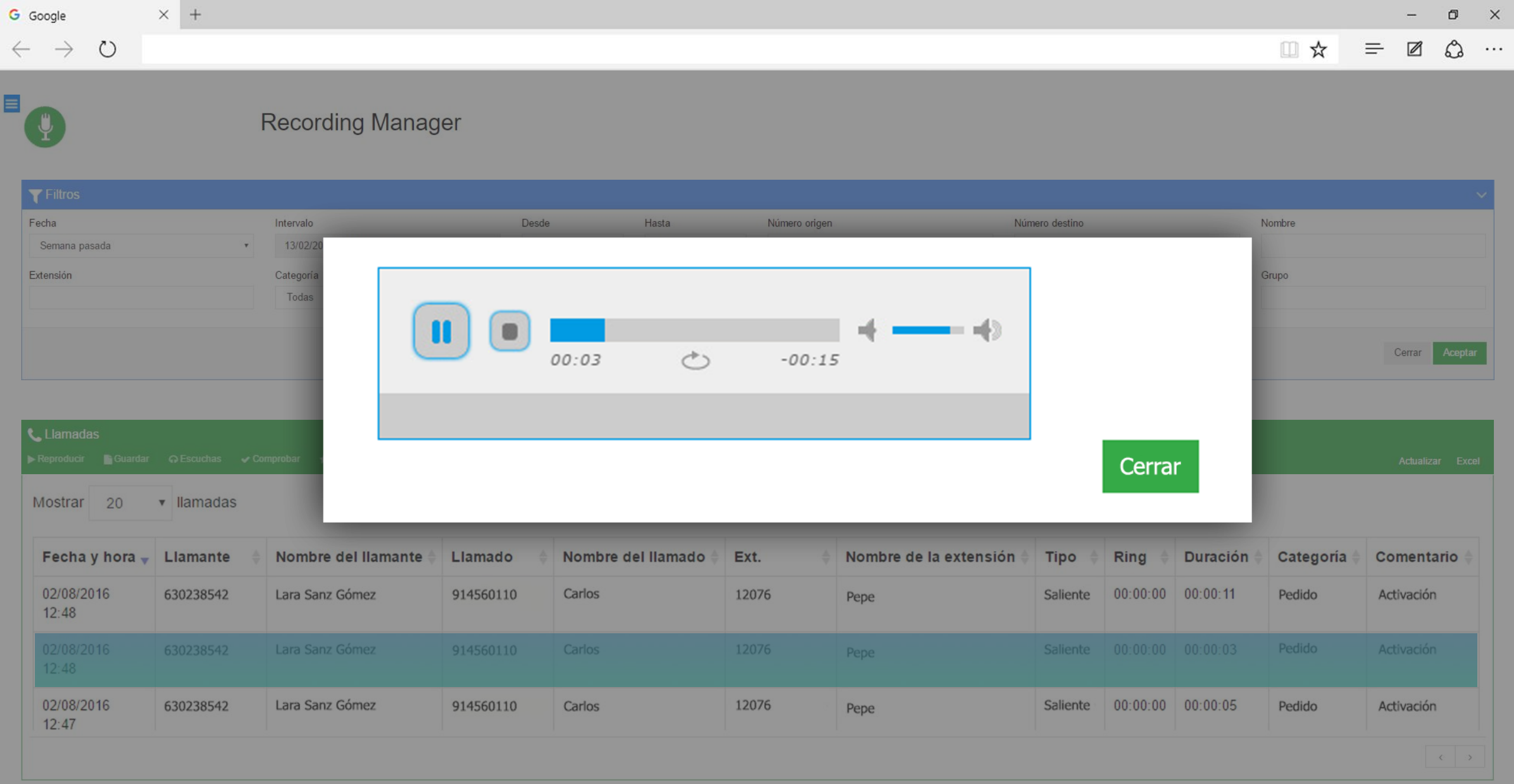




ENCUESTAS

Automatización de encuestas al final de la llamada.

GRABACIÓN DE LLAMADAS


Google
Recording Manager
Filtros
Fecha
Semana pasada
Intervalo
13/02/20
Desde
Hasta
Número origen
Número destino
Nombre
Extensión
Categoría
Todas
Grupo
Cerrar
Aceptar
00:03
-00:15
Cerrar
Llamadas
Reproducir
Guardar
Escuchas
Comprobar
Actualizar
Excel
Mostrar 20 llamadas
Fecha y hora | Llamante | Nombre del llamante | Llamado | Nombre del llamado | Ext. | Nombre de la extensión | Tipo | Ring | Duración | Categoría | Comentario
02/08/2016 12:48 | 630238542 | Lara Sanz Gómez | 914560110 | Carlos | 12076 | Pepe | Saliente | 00:00:00 | 00:00:11 | Pedido | Activación
02/08/2016 12:48 | 630238542 | Lara Sanz Gómez | 914560110 | Carlos | 12076 | Pepe | Saliente | 00:00:00 | 00:00:03 | Pedido | Activación
02/08/2016 12:47 | 630238542 | Lara Sanz Gómez | 914560110 | Carlos | 12076 | Pepe | Saliente | 00:00:00 | 00:00:05 | Pedido | Activación

Múltiples beneficios…

en una única solución.

Si ha encontrado TODO lo que buscaba

Fidelity Connect ES YA su solución definitiva

01 INTUITIVA

Aplicaciones fáciles de aprender con una rápida puesta en marcha.

02 MULTICANALIDAD

Funciones multi-acceso y multi-plataforma.

03 INTEGRACIÓN CRM Y ERP

Con la mayoría de CRMs del mercado.

04 MODULAR Y ESCALABLE

Eficaz y precisa en cualquier sector y tamaño de empresa.

FIDELITY CONNECT
ABRE NUEVAS
OPORTUNIDADES

además de cumplir con los requisitos del mercado

GRACIAS!

Jusan Telecomunicaciones – Innovative Cloud Technology