



WHATSAPP



OPTIMISER

Optimisation des coûts et des ressources du centre de contact grâce à la gestion simultanée des appels, des chats, des courriels et des réseaux sociaux.



REHAUSSER

Fidelity Connect WhatsApp rehausse l'image de la société et offre un accueil premium aux clients qui souhaitent être servis à tout moment et où qu'ils se trouvent.



AMELIORER

L'agilité et la rapidité qui caractérisent WhatsApp se traduisent par une amélioration de l'expérience client au niveau de centre de contact et par une augmentation très nette des niveaux de satisfaction.

WhatsApp est l'application de messagerie instantanée la **plus utilisée** et l'un des canaux de communication préférés par les clients.



FIDELITY CONNECT WHATSAPP

CANAL DE COMMUNICATION
WHATSAPP DU CENTRE DE
CONTACT FIDELITY

EN QUOI CONSISTE FIDELITY CONNECT WHATSAPP ?

Fidelity Connect WhatsApp est un module qui permet aux téléopérateurs de recevoir, gérer et répondre instantanément aux messages WhatsApp depuis leur bandeau agent.

Fidelity Connect WhatsApp veille à ce que les messages soient automatiquement acheminés vers le bon agent conformément aux règles de distribution en vigueur.

L'agent reçoit les messages sous forme de notifications directement dans son application d'agent et y répond en temps voulu.

Offrez à vos clients un accueil multicanal proche, efficace et personnalisé.

WhatsApp est...

Un canal incontournable pour un centre de contact actuel.

INTÉGRATION AVEC LES CHATBOTS

Automatisation du traitement des messages Whatsapp pour alléger la charge de travail des agents.

Audio
Video
Documents
Images
Texte

DISTRIBUTION AUTOMATIQUE

Fidelity Connect envoie automatiquement les messages WhatsApp à l'agent le plus approprié en fonction de ses compétences et de sa disponibilité, ce qui garantit qu'aucun message ne se perd et que l'assistance aux clients est optimale.

TRAITEMENT DES MESSAGES

Fidelity Connect WhatsApp permet à l'agent de répondre facilement aux demandes des clients depuis son écran habituel.

FONCTIONNEMENT MULTI-CANAL ET MULTI-PLATEFORME

Fidelity Connect permet à l'agent de gérer simultanément les messages WhatsApp, Facebook, Twitter, les courriels, les chats, les SMS et les appels depuis n'importe quel dispositif : PC, mobile et tablette, à tout moment et depuis n'importe quel emplacement.



MODULE DE STATISTIQUES

L'outil intégré Fidelity Connect Reports assure la traçabilité de tous les messages WhatsApp reçus et l'accès aux données analytiques pour planifier et distribuer efficacement la charge de travail.

JOURNAL DES WHATSAPPS

Sauvegarde automatique par date de l'historique des conversations WhatsApp entre agents et clients.

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Fidelity Connect applique les politiques officielles de sécurité et de protection des données de WhatsApp.