



CONTACT
CENTER
FIDELITY

FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER
PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

La satisfacción del cliente
es todo para su concesionario

Fidelity Connect es una solución especialmente **diseñada para mejorar** su atención telefónica, incrementar la calidad de su servicio y facilitarle datos estadísticos e información en tiempo real acerca de la actividad realizada.



FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER

PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

Se ha parado a pensar...



¿**Cuántos clientes pierde** porque sus comerciales o mecánicos están ocupados y no pueden atender el teléfono?



¿**Cuántos clientes quedan descontentos** cuando se atienden las llamadas de manera inadecuada?



¿**Cuántas veces tienen que llamarle** para concertar una cita o una visita?

Le gustaría saber



¿**Cuántas llamadas** recibe su negocio, cuántas se pierden y cuánto se tardan en contestar?



¿**La opinión de sus clientes** en relación con la calidad de servicio y la atención telefónica recibida?



¿**En qué momento del día recibe más llamadas** y si es capaz de gestionarlas adecuadamente?

Está interesado en



¿Que sus clientes puedan contactarle mediante los canales de comunicación actuales: **Facebook, Twitter, Instagram...**?



¿**Informar a sus clientes** de descuentos, recordatorios de revisiones, avisos de ITV y mucho más, sin gastar recursos humanos?



¿Poder **devolver las llamadas perdidas** de manera automática, o darle la opción al cliente de solicitar una **rellamada** cuando está en espera?



FIDELITY CONNECT...

CONTROLA HASTA EL ÚLTIMO
DETALLE DE LO QUE PASA EN SU
CONCESIONARIO O TALLER



ATIENDE CORRECTAMENTE
TODAS LAS LLAMADAS Y
ASEGURA LAS VENTAS
INFORMANDO DE MANERA
AUTOMÁTICA DE DESCUENTOS
Y PROMOCIONES



AUMENTA LA SATISFACCIÓN
Y MEJORA LA RELACIÓN
CON SUS CLIENTES

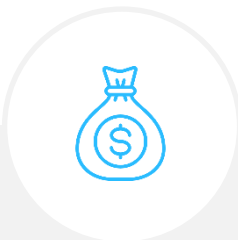




FIDELITY CONNECT

APORTA **SOLUCIONES REALES**
A PROBLEMAS REALES

Fidelity Connect para el sector de la automoción es el software de contact center líder en concesionarios, talleres y tiendas de recambios.



Departamento Comercial y Atención al Cliente

Atender las llamadas de forma correcta en un concesionario, es vital para conseguir clientes.

Sin embargo, los comerciales de ventas acostumbran a responder al teléfono mientras tratan con otros clientes en las instalaciones, atendiendo de forma inadecuada a unos y a otros.

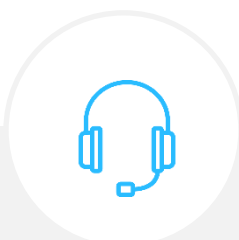
Una buena atención telefónica marca la diferencia entre usted y su competencia.



Talleres, Recambios, Mantenimiento y Garantías

En los talleres de vehículos se pierden una gran cantidad de llamadas debido a la gran concurrencia de las mismas y al alto nivel de ocupación del personal, encargado de otras funciones además del teléfono.

Disponer de métodos secundarios como mantener al cliente en espera o generar una rellamada, son esenciales para no perder clientes.



Servicios de Postventa y Postmantenimiento.

En la mayoría de las empresas, es muy frecuente destinar menos recursos a estos servicios porque la venta ya ha sido realizada.

Sin embargo, tratar bien al cliente e interesarse por su bienestar fortalece las relaciones y mejora la experiencia cliente.

Un buen servicio postventa es el primer paso para una futura venta.

FIDELITY CONNECT FLEXIBLE Y PERSONALIZABLE

Disfrute de su **gestión modular y personalizable**. Fidelity Connect es el único software que crece en base a lo que su empresa necesita con nuevas **funcionalidades diseñadas y desarrolladas a medida**.

100%
COMPATIBLE CON



- ✓ Distribución inteligente de llamadas a departamentos según criterios establecidos.
- ✓ Integración con cualquier herramienta CRM para la apertura de la ficha cliente.
- ✓ Gestión de todos los canales de comunicación: chat, emails, redes sociales...
- ✓ Clientes en espera y opción de rellamada para clientes que no quieren esperar.
- ✓ Devolución automática de llamadas perdidas en cuanto se libere un agente.
- ✓ Confirmación de cita telefónica por SMS antes de la fecha indicada.
- ✓ Avisos automáticos de mantenimiento, Pre-ITV, promociones, ofertas, reparaciones...
- ✓ Encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido para mejorar la experiencia cliente.



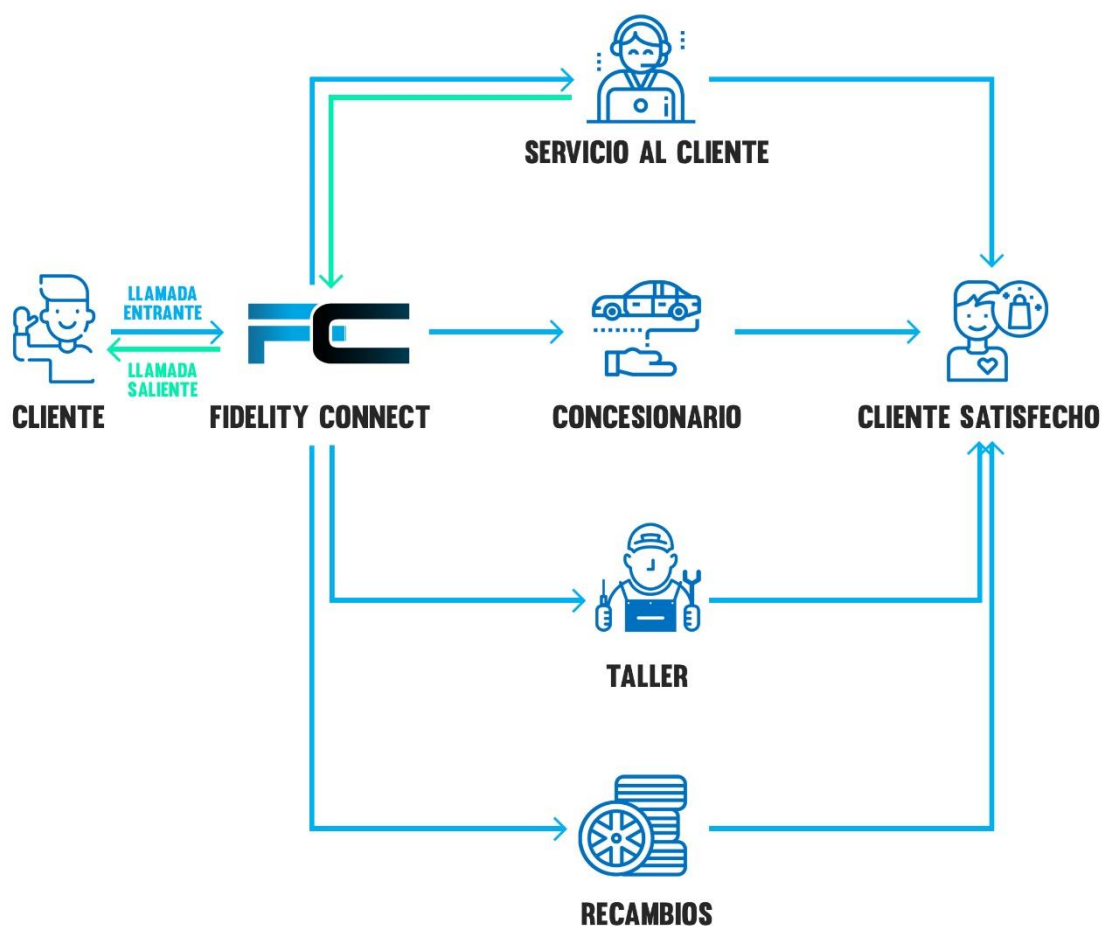
FIDELITY CONNECT

ES EL MEJOR AMIGO DE SU NEGOCIO



FIDELITY CONNECT

ÉXITO ASEGURADO TANTO EN LA VENTA COMO EN LA COMUNICACIÓN



FIDELITY CONNECT

SOFTWARE PERSONALIZADO
PARA CUALQUIER NECESIDAD



PIAGGIO

PIAGGIO

www.fr.piaggio.com



IBERICAR

IBERICAR

www.ibericar.es



TIRESUR

www.tiresur.com



SERFAC

www.serfac.ie



FILTROS CARTÉS

www.filtroscartes.es



GRAN CENTRO GETAFE

www.grancentrogetafe.seat



Volkswagen

MOGAUTO

www.mogauto.com



MERCOMAX S.A.

MERCOMAX

www.mercomaxsa.com.ar



AUTORECAMBIOS LOMEÑA

www.lomena.es



Autoberón S.L.

AUTOSBERÓN

www.autoberon.concesionariobmw.es



Jarmauto

JARMAUTO

www.jarmauto.es



AUTANSA 3000

AUTANSA 3000

www.autansa3000.com



Barcelona Premium

**BARCELONA
PREMIUM**

www.barcelonapremium.concesionariobmw.es



Salvador
Caetano

SALVADOR CAETANO

www.gruposalvadorcaetano.pt



RECAMBIOS

RECAMBIOS DEL OLMO

www.recambiosdelolmo.com

GRUPO
F.Tomé

FTOME

www.ftome.com



AUTOMOVILES TORREGROSA

www.automovilestorregrosa.es



AUTO MADELEINE

www.automadeleine.fr

FIDELITY CONNECT
TECNOLOGÍA PARA CUALQUIER
SECTOR, TAMAÑO Y TIPO DE EMPRESA



FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN **CONTACT CENTER**
PARA EL SECTOR DE LA **AUTOMOCIÓN**



La satisfacción del cliente
es todo para su concesionario



Jusan le ofrece mucho más que soluciones telefónicas, le ofrecemos nuevas experiencias de comunicación y colaboración que harán crecer su negocio.