

# Aperçu du centre de contact ice

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaire, l'intelligence artificielle et l'analyse de données sur tous les canaux de communication.



## Le centre de contact ice

Une solution tout-en-un, le centre de contact ice fournit à votre organisation les outils dont elle a besoin pour améliorer les expériences de vos clients. ComputerTalk travaillera avec vous pour configurer votre solution ice, conçue pour répondre aux besoins en constante évolution de votre organisation. Que vous soyez un agent, un gestionnaire, un superviseur ou un administrateur, gérez facilement votre centre de contact et communiquez avec vos clients partout, en tout temps.



### iceBar

**Une barre d'outils conviviale de gestion de contact où les utilisateurs peuvent traiter toute interaction multimédia.**

iceBar est une fine barre d'outils qui se loge dans la partie supérieure d'un écran et laisse aux utilisateurs de l'espace pour d'autres applications et interfaces. iceBar permet aux utilisateurs du centre de contact de traiter des communications en provenance de tous les canaux médias et leur offre une meilleure visibilité et simplifie la cueillette de données. Les utilisateurs peuvent consulter les statistiques de file d'attente, prendre des contacts en file d'attente, démarrer des enregistrements et entrer des codes d'objet d'appel. Les chefs d'équipe et les superviseurs peuvent écouter discrètement des appels et réacheminer des contacts.

### iceMonitor

**Des tableaux de bord qui vous procurent une vue de l'ensemble du centre de contact.**

Le tableau de bord hautement configurable iceMonitor vous permet de surveiller et d'aborder les problèmes lorsqu'ils se produisent. Des tuiles de couleur présentent l'information clé et des alertes personnalisées vous gardent informé de l'état du centre de contact – en tout temps, partout. Obtenez de l'information en temps réel sur la performance des agents, les files d'attente et les interactions afin de mieux gérer vos équipes.

### iceReporting

**Un outil de rapports polyvalent qui donne accès à plus de 100 rapports configurables.**

iceReporting procure de l'information sur les files d'attente, les utilisateurs, les équipes, les contacts et plus. Produisez des rapports qui sont configurés pour n'importe quel nombre de champs. Les rapports peuvent être consultés immédiatement, imprimés et même envoyés à des adresses courriel spécifiques; ceci vous munit des données dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées et établir des stratégies efficaces pour l'avenir.

# ice Contact Center

## iceJournal

**Donnez aux utilisateurs du centre de contact l'accès à l'historique de traitement de leurs contacts.**

Demeurez conforme aux normes de l'industrie de la rétention d'enregistrements et suivez la performance des utilisateurs du centre de contact pour vous assurer qu'ils livrent le bon message. Consultez des enregistrements de la voix et de l'écran et voyez des transcriptions de clavardages et de courriels. iceJournal contient une variété de filtres et d'options de recherche pour trouver facilement des interactions. Lorsqu'ils parcourent un contact dans iceJournal, les utilisateurs peuvent voir de l'information clé sur chaque interaction incluant la durée, le canal, l'info contact, les transcriptions de clavardages et de courriels de même que les notes de l'utilisateur.

## iceWorkflow Designer

**Un puissant éditeur glisser-coller pour concevoir des flux d'interactions pour toutes les modalités.**

iceWorkflow Designer est un outil visuel qui facilite la conception et la modification de processus, au gré des besoins changeants de votre entreprise. Créez des applications personnalisées qui appuient les besoins spécifiques à votre secteur de l'industrie et intègrent vos outils de collaboration et de communication en une seule plateforme. Glisser et coller des icônes facilite la conception de fonctions simples comme l'acheminement conditionnel et le rappel en file d'attente ou d'applications plus complexes comme la mise à jour de bases de données, l'extraction de paquets de la GRC et l'énoncé de résultats de recherche aux appelants.

## Évaluations

**Identifiez les compétences et les écarts de performance dans le centre de contact.**

Les chefs d'équipe, les superviseurs et les administrateurs d'ice peuvent évaluer les interactions des utilisateurs du centre de contact et procurer de la rétroaction pour aider les employés à améliorer la manière dont ils livrent le service à la clientèle. Créez facilement des formulaires, consultez ou téléchargez des interactions enregistrées et complétez les formulaires d'évaluation au bureau, à distance ou lors de vos déplacements. Évaluez et suivez la performance des utilisateurs afin d'améliorer la qualité de votre service et augmenter la satisfaction du client.

## iceAdministrator

**Procurez aux administrateurs la gestion complète des équipes, des utilisateurs et des files d'attente.**

Dans iceAdministrator, ajoutez et supprimez des utilisateurs et des files d'attente et gérez tous les paramètres du centre de contact. Modifiez les paramètres à la volée pour vous assurer du bon déroulement de l'exploitation de votre centre de contact.

# Modules du centre de contact ice

## iceBot

**Ajoutez l'intelligence artificielle avec un robot conversationnel pour communiquer efficacement avec vos clients.**

iceBot est un robot conversationnel qui guide les conversations et les interactions avec les utilisateurs finaux. Ajoutez la capacité de clavardage sans intervention humaine à l'autre bout pour répondre à des demandes, ceci permet aux utilisateurs de livrer des expériences constantes et d'économiser le temps consacré à répondre à des questions fréquentes.

## iceCampaign

**Gérez proactivement des campagnes sortantes dans le centre de contact.**

Les organisations ne peuvent plus se permettre d'attendre que les clients les appellent et demandent de l'information. Elles doivent anticiper les besoins des clients et les garder à jour et informés. Gérez toutes les campagnes sortantes du centre de contact incluant la génération de marques d'intérêt, les promotions de même que les campagnes de service à la clientèle. Selon vos besoins, iceCampaign vous offre différents types de campagnes: progressives, prédictives, par aperçu et de RVI sortante.

## Réponse vocale interactive (RVI)

**Guidez le parcours de vos clients dans votre organisation et optimisez chacun des points de contact dans tous les systèmes.**

Gérez chacun des pas que le client effectue dans la RVI, assurez-vous qu'il trouve ce dont il a besoin, chaque fois. La solution de RVI fournit des menus configurables, des messages guides de temporisation et d'entrée invalide, la réception automatisée activée par la voix et la cueillette vocale de valeurs ou à l'aide de chiffres composés sur le clavier téléphonique. Traitez des requêtes de routine pour offrir un service à la clientèle plus rapide et libérer le temps des agents pour leur permettre de traiter des demandes plus complexes.

## iceMobile Connect

**Intégrez la fonctionnalité de clavardage dans votre appli mobile pour une expérience de communication continue.**

Permettez aux clients de joindre votre organisation directement sur votre appli mobile, sans devoir passer à une autre appli de communication. iceMobile Connect vous permet d'ajouter toute la fonctionnalité de clavardage à votre application mobile. Les clients peuvent interagir avec le centre de contact directement dans votre appli, alors que les utilisateurs du centre de contact reçoivent les messages de la même manière que des MI.

## icePay

**Automatisez le processus de paiement tout en fournissant un service à la clientèle sécuritaire de bout-en-bout.**

Un service conforme à la norme de l'industrie du paiement par carte de crédit (PCI), icePay permet aux organisations d'accepter des paiements par carte de crédit sans devoir stocker les données sensibles du détenteur de la carte dans leur environnement. Les utilisateurs du centre de contact reçoivent un numéro d'autorisation généré par le fournisseur de service du paiement pour chaque transaction complétée par icePay. La solution accepte la segmentation en unités lexicales afin que les numéros de carte de crédit ne soient pas envoyés sur l'internet, ceci soulage les inquiétudes des clients préoccupés par la sécurité.

## iceAlert

**Envoyez proactivement des messages automatisés pour informer les clients.**

Lorsque les organisations utilisent iceAlert pour rappeler leurs rendez-vous aux clients, elles peuvent réduire le nombre de défections de jusqu'à 85%. iceAlert supprime le besoin de surréservation des rendez-vous et réduit les temps d'attente de même que le nombre d'employés requis pour envoyer des rappels et leur permet de s'adonner à d'autres activités importantes. iceAlert peut être utilisé dans plusieurs cas de communication proactive – aviser le client lorsque leur facture est prête, envoyer des rappels de paiement de facture, aviser les clients de services de maintenance, et plus.

## iceSurvey

**Concevez, testez, publiez et analysez des sondages pour recueillir des informations exploitables et comprendre les besoins des clients.**

Attirez et retenez les clients en écoutant et en comprenant leurs besoins. iceSurvey procure aux administrateurs du centre de contact la capacité de créer des sondages pour la voix, le MI et le courriel à l'aide d'outils simples sur le web. iceSurvey accepte sept styles distincts de questions incluant les choix multiples, la notation et les questions ouvertes; ceci vous permet d'adapter vos questions afin qu'elles recueillent les données qui correspondent à vos objectifs.

## Modalités du centre de contact ice

Permettez aux clients de joindre votre organisation au moyen de leur canal de communication préféré. Les utilisateurs du centre de contact ice peuvent efficacement traiter différentes méthodes de communication à partir d'une plateforme unique, ceci les aide à économiser du temps car ils n'ont pas à passer d'une application à une autre. Peu importe comment les clients vous joignent, ice peut fournir les détails de l'historique de leurs interactions. L'examen des échanges de communication les plus récents permet aux utilisateurs de s'équiper efficacement et rapidement pour répondre aux clients, ils gagnent du temps et augmentent la satisfaction et la loyauté du client.

### Voix

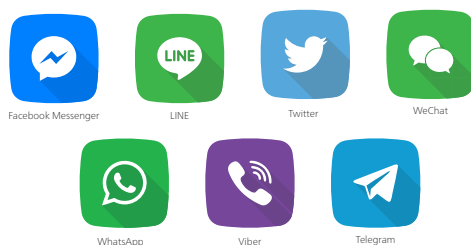
#### Le canal le plus traditionnel pour entrer en contact avec les clients.

Les utilisateurs du centre de contact peuvent aisément répondre aux questions et aux demandes au moyen de la voix. La voix est un canal fiable pour rapidement résoudre les problèmes du client car elle réduit le temps de composition de messages dans un sens et dans l'autre et l'attente de réponses. Le centre de contact ice fournit les outils pour améliorer les expériences du client, incluant la remontée de fiches de la GRC, l'option pour les utilisateurs de consulter des collègues et la capacité de revenir et écouter des enregistrements voix.

### Médias sociaux

#### Transformez les expériences des clients, résolvez proactivement leurs frustrations sur les médias sociaux.

Comme ils deviennent en vogue dans le service à la clientèle, la plateforme de messagerie des médias sociaux de ComputerTalk permet l'intégration facile des canaux de messagerie comme Facebook Messenger, WhatsApp et Messages directs de Twitter. Les messages des médias sociaux sont des communications en temps réel où les clients s'attendent à des réponses instantanées et à une conversation aller-retour fluide. Les utilisateurs peuvent traiter les interactions des médias sociaux dans ice sans aucun besoin de formation ou accès à des plateformes de médias sociaux spécifiques. Surveillez et acheminez les interactions des médias sociaux pour vous assurer que les clients reçoivent la réponse la plus rapide au lieu d'attendre qu'un employé vérifie les médias sociaux.



### Courriel

#### Gérez intelligemment tous les échanges par courriel entre les clients, les clients potentiels et les utilisateurs du centre de contact.

L'outil de gestion de courriel du centre de contact ice aide les utilisateurs du centre de contact à gérer les interactions par courriel et à procurer un service exceptionnel à leurs clients. Augmentez la vitesse de réponse avec des réponses automatiques prédéfinies. Avec iceWorkflow Designer, les courriels peuvent être acheminés aux utilisateurs du centre de contact selon l'heure du jour, les conditions des files d'attente, la disponibilité des agents ou selon une variété d'autres critères.

### Messages textes rapides

#### Communiquez facilement avec les clients par message texte rapide pendant que les utilisateurs du centre de contact continuent d'utiliser les mêmes outils avec lesquels ils sont familiers.

Les messages texte rapides sont acheminés dans Teams ou dans Skype Entreprise et sont ensuite traités de la même manière que le clavardage web, les MI et les interactions des médias sociaux. Soyez proactif et permettez aux utilisateurs d'envoyer des messages texte rapides sortants personnalisés pour démarrer des interactions. Que ce soient des rappels de rendez-vous, des notifications, des modifications d'horaires ou que vous les contactiez pour répondre à une demande antérieure, le message texte rapide est un canal pratique pour joindre vos clients.

### Clavardage web

#### Les clients d'aujourd'hui recherchent la polyvalence lorsqu'ils contactent votre organisation.

Fournir une option de clavardage web directement dans votre site web offre un canal rapide et facile à vos clients pour vous joindre. Un outil hautement configurable, le clavardage web permet des configurations visuelles et fonctionnelles qui s'agentent aux lignes directrices de votre de marque.



## Types de déploiements et d'intégrations

Le centre de contact ice permet les scénarios de déploiement infonuagiques, sur les lieux et hybrides. Peu importe vos besoins, vous pouvez vous attendre à la parité des fonctions et à la même expérience performante. Choisissez votre type de déploiement, la plateforme de téléphonie et les intégrations selon vos préférences, vos besoins et votre infrastructure.

### Le centre de contact ice avec Microsoft Teams

**Étendez la fonctionnalité du centre de contact aux experts en la matière pour favoriser la collaboration et transformez l'expérience de vos clients.**

Les nouvelles fonctions de Microsoft Teams révèlent des capacités jamais vues auparavant du centre de contact ice qui n'étaient pas possibles avec Skype Entreprise. Comme cette plateforme de seconde génération se développe, ice devient un outil encore plus performant pour livrer des expériences client exceptionnelles. Déployez ice avec Teams et utilisez iceBar for desktop, iceBar for web ou iceBar for Teams. iceBar for Teams amène l'intégration entre le centre de contact ice et Microsoft Teams un peu plus loin par l'ajout de la fonctionnalité d'ice dans le client Teams.

### Intégration de la GRC

**Personnalisez la manière dont votre organisation communique avec les clients, les partenaires et les parties prenantes.**

Des connecteurs préconstruits permettent au centre de contact ice de fonctionner avec pratiquement tous les systèmes de GRC et tous les logiciels de billetterie, incluant Salesforce, Dynamics 365, ServiceNow ou votre propre logiciel maison. Faites remonter des écrans contextuels contenant de l'information de la GRC lorsque les utilisateurs reçoivent des interactions pour réduire le temps de conversation et la frustration. Optimisez la productivité des utilisateurs et améliorez la résolution au premier contact. Auto-insérez des enregistrements d'activité et des champs de la GRC pour compiler l'historique de l'information client et vos utilisateurs seront munis de l'information qui leur permettra d'accélérer la résolution et gagneront du temps car ils n'auront plus à faire d'entrées manuelles.

### Le centre de contact ice avec Office 365

**Améliorez votre investissement dans Office 365 avec des capacités de centre de contact de classe entreprise et toutes vos applications en un seul endroit.**

Le centre de contact ice avec Office 365 regroupe toutes ces applications en un seul endroit. Réduisez les frais d'infrastructure et ajoutez les capacités d'un centre de contact de classe entreprise à votre environnement Office 365. De petits centres d'assistance internes à des centres de contact complexes multi sites, le centre de contact ice avec Office 365 vous aide à améliorer votre service à la clientèle sur de multiples canaux de communication et améliore grandement la performance de votre centre de contact.

### Indépendant de l'autocommutateur

**Connectez-vous à des systèmes d'autocommutateur patrimoniaux, afin que les utilisateurs du centre de contact puissent continuer d'utiliser les mêmes outils avec lesquels ils sont familiers durant la migration.**

ice fonctionne avec n'importe quel autocommutateur, ce qui signifie que vous pouvez déployer ice dans un environnement d'autocommutateur patrimonial et continuer de l'utiliser durant la période de votre transition des utilisateurs vers Microsoft Teams. Le centre de contact ice prolonge la vie de votre autocommutateur existant en y ajoutant de nouvelles fonctions. Déployez de la manière la plus facile et pratique pour vous, selon vos préférences, vos besoins et votre infrastructure. ice est certifié et peut se connecter à de nombreux autocommutateurs, comme Cisco et Avaya, afin que les utilisateurs et les superviseurs puissent continuer d'utiliser les mêmes outils de centre de contact avec lesquels ils sont familiers dans des scénarios hybrides et des migrations.

## Haute disponibilité

### Augmentez la fiabilité et la redondance géographique à l'aide de la haute disponibilité.

La haute disponibilité améliorée de ComputerTalk permet à de multiples services d'ice d'être actifs simultanément et des basculements en douceur en cas de panne. Ceci fait en sorte que les utilisateurs passent harmonieusement à un autre serveur dans un bloc si le serveur principal est défectueux ou doit être mis à niveau. Notre solution est disponible à l'intérieur d'un même site ou à travers différents sites, soit sur les lieux ou en infonuagique. Étendez votre centre de contact à plusieurs sites pour permettre la diversité géographique. L'ajout de plusieurs endroits offre une plus grande fiabilité et la pluralité géographique.

## Services professionnels

### L'équipe expérimentée de ComputerTalk vous aidera à transformer et à configurer votre centre de contact afin de l'adapter aux besoins de votre organisation.

Nos services professionnels de qualité sont au cœur de tout déploiement du centre de contact ice. Le centre de contact ice est une plateforme hautement configurable, ce qui signifie que la solution peut satisfaire les besoins opérationnels les plus complexes. ComputerTalk fournit des solutions de bout-en-bout, de la conception au soutien pour votre centre de contact. Nous travaillons en étroite collaboration avec votre organisation afin de nous assurer que la solution réponde à vos besoins d'affaire et optimise vos communications.

## À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel grâce à des intégrations d'applications d'affaire, l'intelligence artificielle, l'analyse des données sur tous les canaux de communication et aide les organisations à livrer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fournit des centres de contact de classe entreprise pour les organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez notre site web: [computer-talk.com](http://computer-talk.com)

Demandez une démonstration  
dès aujourd'hui  
[computer-talk.com/request-demo](http://computer-talk.com/request-demo)



computer**talk**



1-800-410-1051  
[computer-talk.com](http://computer-talk.com)  
[computer-talk.com/blogs](http://computer-talk.com/blogs)

[computer-talk.com/request-demo](http://computer-talk.com/request-demo)