

Pourquoi passer à l'infonuagique?

Éliminez les coûts élevés de maintenance et remplacez votre infrastructure vieillissante de centre de contact; faites passer votre centre de contact à l'infonuagique avec une solution sécuritaire, fiable et évolutive.



Réduisez les coûts

Les solutions sur les lieux nécessitent des dépenses initiales élevées de capital et des frais continus associés au matériel, aux installations et au personnel. Ces déploiements exigent plusieurs heures-personne pour entretenir le système. Passez à l'infonuagique et éliminez ces coûts. ComputerTalk offre un éventail de prix flexible pour répondre aux besoins de votre organisation.

→ Histoire à succès

La compagnie Bob Barker, un fournisseur de matériel de détention américain prédominant, a effectué la migration de leur centre d'appels de la plateforme de communications unifiées de Cisco au centre de contact ice avec Teams de ComputerTalk. La migration vers l'infonuagique a fait économiser à la compagnie environ 200,000\$ par an en frais d'infrastructure.



Augmentez l'évolutivité

Un centre de contact infonuagique permet une plus grande évolutivité. Augmentez ou diminuez le nombre d'agents pour vous adapter rapidement à la demande saisonnière ou aux situations imprévues. Augmentez durant les périodes les plus occupées et revenez par la suite à des niveaux normaux d'exploitation. Ou commencez avec un petit centre de contact et augmentez le nombre d'agents au gré de la croissance de votre compagnie. En plus du nombre d'agents, ajoutez facilement de nouvelles fonctions pour vous adapter à l'évolution de votre entreprise.

→ Histoire à succès

Durant la pandémie de COVID-19, ComputerTalk a augmenté la capacité pour un client de jusqu'à 400% de sa capacité régulière et a déployé de nombreux centres de contact en quelques jours seulement.

Simplifiez la maintenance



Avec les solutions sur les lieux, la maintenance est partagée entre le personnel de soutien interne, les fournisseurs de centre de contact et les techniciens au service de l'infrastructure. Lorsque vous passez à l'infonuagique, ComputerTalk est responsable de l'implantation, de l'hébergement, de l'exploitation et de l'entretien au quotidien. Ceci unifie la maintenance du centre de contact et élimine le besoin de ressources spécialisées à l'interne pour faire fonctionner et entretenir l'infrastructure et le logiciel.



Améliorez la fiabilité

Comme fournisseur de services infonuagiques, ComputerTalk gère plusieurs centres de contact et possède l'expertise qui nous permet d'offrir des solutions hautement sécuritaires à nos clients. Nos experts en centre de contact sont responsables des mises à niveau de matériel, de la maintenance et de la surveillance continue. Nous offrons une disponibilité de 99.99%. La haute disponibilité active/active de ComputerTalk permet à de multiples serveurs d'être actifs simultanément, avec une téléphonie redondante et une administration, une configuration et des rapports unifiés. Les agents sont logés dans un serveur, dans un bloc mais ils peuvent être basculés en tout temps à un autre bloc soit automatiquement lors d'une défectuosité ou manuellement en cas de maintenance. Si une panne du serveur domestique des agents survient, ils sont automatiquement basculés au serveur secondaire et les nouveaux appels, clavardages et courriels sont immédiatement acheminés au serveur secondaire. Lorsque le serveur principal redevient fonctionnel, les agents y sont reconnectés et ils peuvent revenir 'à la maison'.



Déploiements rapides

Le choix d'une solution infonuagique permet à votre centre de contact d'être souvent déployé plus rapidement qu'une solution sur les lieux. Les centres de données de ComputerTalk sont déjà organisés et prêts à recevoir de nouveaux clients, alors que pour une solution sur les lieux, l'organisation doit construire l'environnement nécessaire.

→ Histoire à succès

Un gouvernement municipal devait rapidement implanter un centre de contact pour faciliter la prise de rendez-vous pour la vaccination contre la COVID-19 dans la région. Leur application de centre de contact ice a été construite et déployée en un peu moins que 4 jours ouvrables.



Mises à jour et mises à niveau régulières

En infonuagique, votre solution est régulièrement mise à jour pour assurer que les vulnérabilités de sécurité soient éliminées et que les nouvelles fonctions soient disponibles et que vous puissiez en profiter.

Avec une solution sur les lieux, vous devez vous assurer d'avoir l'expertise à l'interne pour répéter le déploiement d'une infrastructure lorsque la solution devient désuète ou est en fin de vie. Souvent le personnel responsable de l'implantation initiale est passé à des rôles différents lorsqu'une mise à niveau ou une nouvelle solution est nécessaire. Ceci occasionne des problèmes lors du déploiement de la nouvelle solution, la personne qui a procédé à la mise en place passe à autre chose et personne ne sait plus comment la solution fonctionne lorsqu'un problème surgit. Les solutions infonuagiques bénéficient d'experts en centres de contact engagés en tout temps.



Améliorez la tolérance aux pannes

Pour ceux qui souhaitent assurer la disponibilité même en cas de désastre au site du centre de données, ComputerTalk offre des solutions multi sites. Une solution multi sites permet aux clients de supprimer le centre de données comme point unique de défaillance.

Notre solution géographique variée fonctionne de la même manière que notre solution de haute disponibilité active/active mais avec quelques serveurs situés à un autre endroit. Lors d'une panne, le centre de contact ice rééquilibre vos charges de travail activement dans un endroit qui n'est pas affecté pour un temps exploitable continu et assure qu'un site soit fonctionnel.



Assurez la sécurité et la conformité

La sécurité est une préoccupation importante pour plusieurs organisations qui migrent vers l'infonuagique. ComputerTalk déploie des technologies de sécurité conformes aux normes de l'industrie, qui incluent le pare-feu, la détection d'intrusion, la surveillance d'alertes en temps réel, l'anti-virus et l'accès à distance pour s'assurer que les standards de sécurité les plus élevés soient respectés. L'exploration de vulnérabilité interne et externe et la remédiation élevée/critique régulières sont effectuées dans chacun de nos centres de données. ComputerTalk n'utilise que des centres de données de colocalisation conformes à la norme SOC et travaille selon une politique de sécurité de l'information tous risques, validée annuellement par des tiers pour en assurer la conformité aux normes SOC 2 Type 2 et PCIDSS. Nos centres de données sont également conformes aux normes HIPAA et aux lois sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques.



PIPEDA

PIPA

L'exploitation du centre de données de ComputerTalk est régie selon un programme strict afin de procurer la conformité qui inclue des mesures de protection des données personnelles et confidentielles, incluant la sécurité physique, la sécurité des données, la prévention d'intrusion et de logiciels malveillants et la formation du personnel sur la protection de l'information confidentielle. La solution utilise le transport sécuritaire TLS et HTTPS pour toutes les communications de données sur l'internet. Les systèmes sont mis à jour régulièrement pour intégrer les nouvelles fonctions de sécurité. ComputerTalk offre également l'automatisation du traitement des paiements, icePay, qui permet aux clients d'entrer leur numéro de carte de crédit sur le clavier du téléphone à l'aide de notre solution conforme à la norme PCI. Ceci réduit la portée de PCI dans une organisation, prévient l'exposition de l'agent à l'information de carte de crédit et garantit aux clients que leurs données sont en sécurité.

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 www.computer-talk.com

Demandez une démonstration
dès aujourd'hui

computer-talk.com/request-demo



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo