

Bénéfices d'un ensemble de lignes IP moderne pour le Service par agent amélioré (SPAA)

Le centre de contact ice SPAA de ComputerTalk a aidé le gouvernement du Canada depuis plus de 10 ans avec des solutions physiques traditionnelles et des solutions de téléphonie IP.



L'ensemble de lignes IP SPAA fournit la résilience et l'évolutivité pour les centres de contact indispensables à la mission et leurs agents à travers des nœuds géo diversifiés et des options de connexions de secours du bureau comme Microsoft Teams et le icePhone.

À ce titre, nous désirons mettre en évidence les avantages significatifs qu'offre un ensemble de lignes IP en comparaison des solutions de PRI (Interface à débit primaire) traditionnelle.

Bénéfices d'un ensemble de lignes IP moderne pour le Service par agent amélioré (SPAA)



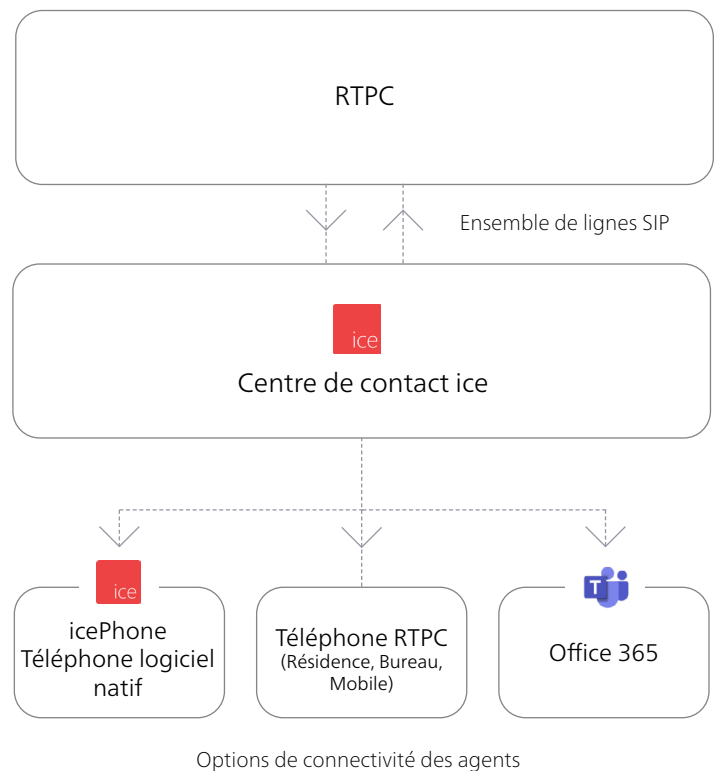
Évolutivité

Un ensemble de lignes IP permet des augmentations de capacité intégrées pour assurer la croissance et l'expansion sans devoir recourir à des installations physiques et la coordination associée, les augmentations de capacité peuvent être complétées en temps quasi réel.



Stabilité et Résilience

Un ensemble de lignes IP procure des capacités robustes et redondantes qui incluent l'équilibrage de charge à travers des centres de données géo diversifiés, ceci réduit les possibilités d'interruption due au fonctionnement défectueux du matériel. En



cas de panne, les appels peuvent être réacheminés de manière continue à des destinations de rechange, ceci assure que votre exploitation demeure accessible aux citoyens, aux clients et aux partenaires.



Modernisation

La modernisation de l'offre SPAA inclut la prise en charge de Microsoft Teams et du icePhone, notre téléphone logiciel intégré pour la voix et le clavardage.



Migration

La migration intégrée pour les clients et les partenaires qui peuvent conserver la propriété des numéros publiés incluant le transport du numéro. Notre expérience de la migration de services inclut les services parallèles, les options de retour arrière et les mises en service par étape pour minimiser le risque et l'impact.

Pour de plus amples renseignements, s.v.p. contactez votre chargé de compte ou demandez une démonstration à computer-talk.com/demo

À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel par l'intégration d'applications d'affaires, de l'IA et de l'analyse sur tous les canaux de communication, ceci aide les organisations à offrir des expériences de service à la clientèle exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations à travers le monde. Pour plus d'information, visitez notre site web à computer-talk.com



Sauvegarde de données en ligne

Des options de connectivité redondante prennent en charge les utilisateurs de tout emplacement tant qu'ils ont une connexion internet et /ou un point d'extrémité RTPC accessible. Les utilisateurs peuvent utiliser les options de connectivité suivantes:

- a. Un système téléphonique Microsoft Teams
- b. Un numéro RTPC de dix chiffres (Résidence, mobile et bureau)
- c. Un icePhone (Téléphone logiciel intégré – Voix et clavardage)



Coût-efficacité

Comme il élimine le besoin d'une installation physique, le matériel et les coûts de maintenance associés, un ensemble de lignes IP est souvent une solution plus économique prête à être adaptée aux attentes du client.