

icePhonebook

Économisez le temps des agents, réduisez les erreurs de composition et simplifiez l'accès aux contacts, la communication sera plus rapide et plus fiable pour votre équipe.



En quoi consiste icePhonebook?

icePhonebook est une fonctionnalité de gestion de contact centralisée comprise dans iceManager. Elle habilite les agents à facilement accéder, rechercher et gérer des contacts externes et internes—elle simplifie la communication, améliore l'efficacité d'appel et favorise un meilleur service à la clientèle.

Bénéfices de icePhonebook



Donnez un coup de fouet à l'efficacité opérationnelle

Les agents peuvent facilement localiser les contacts à l'extérieur de l'organisation et les appeler, les consulter ou leur transférer une communication afin d'éliminer les goulots d'étranglement et permettre des temps de résolution plus rapides et une meilleure prestation du service.



Gardez l'information de contact à jour

Synchronisez automatiquement les contacts d'une GRC ou d'un système tiers dans icePhonebook pour réduire les mises à jour manuelles et assurer que les agents aient toujours l'information de contact la plus exacte et à jour; ceci améliore la qualité de l'interaction et minimise les erreurs de composition et les délais de suivi.



Renforcez la sécurité des données et le contrôle de l'accès

Les administrateurs peuvent organiser les contacts dans des dossiers et attribuer des autorisations d'accès pour des groupes et des utilisateurs spécifiques afin d'assurer une gestion de contact sécuritaire et structurée.



Favorisez la flexibilité du répertoire de contacts

Ajoutez des champs de contact personnalisés dont votre organisation a besoin—comme un titre, un service ou des notes—pour une plus grande clarté et une harmonisation avec vos flux opérationnels.



Améliorez l'accès et l'efficacité des contacts

Les agents peuvent rapidement accéder aux contacts utilisés fréquemment au moyen d'une liste de favoris. Ils peuvent également utiliser la recherche avancée avec des filtres et des propositions multi-champs pour filtrer les contacts par dossier et faciliter la localisation rapide du bon contact.

icePhonebook – Fonctions clés

✓ **Accès aux contacts externes**
 Appelez, consultez ou transférez à des contacts à l'extérieur de votre organisation avec aisance.

✓ **Intégré au centre de contact ice**
 Entièrement intégré à iceManager pour un accès fluide pour les agents durant les interactions en direct.

✓ **Accès contrôlé par l'administrateur**
 Créez des dossiers et attribuez des autorisations aux utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs pour une gestion de contacts sécuritaire.

RECHERCHER	DOSSIERS	RECHERCHE AVANCÉE	FAVORI			
Rechercher...	Sélectionnez Dossiers...	Recherche avancée...	ON	RECHERCHER		
RÉSULTATS						
Filtre rapide...						
Id	Dossier	Favori	Prénom	Nom de Famille	Téléphone Mobile	Téléphone d'affaires
23	Default (1)	★	Srijit	Dutta	4372294275	
150	Default (1)	★	Jean-Nicolas	Robitaille	5147082332	3624
215	Default (1)	★	Kyle	Birker	+1 6475883074	3113
297	Default (1)	★	Jurgen	Roediger	4165590059	3303
470	Default (1)	★	Lindsay	Aitken	6472296372	3104
538	Default (1)	★	Christina	Liu	416-906-6130	
726	Default (1)	★	Matthew	Hiemstra	9059261358	3237

✓ **Recherche et filtrage avancés**
 Utilisez le filtrage multi-champs et des propositions avancées pour localiser le bon contact rapidement.

✓ **Structure de dossiers organisés**
 Regroupez les contacts dans des dossiers comme des services, des régions, des rôles, etc.

✓ **Champs de contact personnalisés**
 Ajoutez des champs comme un titre, un service ou des notes qui s'harmonisent avec les besoins de votre organisation.

✓ **Liste de favoris**
 Marquez les contacts utilisés fréquemment pour un accès rapide.

✓ **Mises à jour en temps réel**
 Assurez-vous que les modifications de contacts soient instantanément disponibles pour les agents.

✓ **Synchronisation de contacts avec la GRC ou un système tiers**
 Scénarisez des synchronisations à sens unique des GRC ou de systèmes externes pour maintenir l'information de contact à jour.



DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION DÈS AUJOURD'HUI
computer-talk.com/request-demo

À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec l'intégration d'applications d'affaire, de l'IA et de l'analyse sur tous les canaux de communication. Il 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 fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations partout dans le monde.