

# iceAlert

## Messagerie automatisée

### Caractéristiques des fonctions

TÉLÉPHONE

MESSAGERIE  
TEXTE

COURRIEL



PRODUIT

## Fonctions de messagerie téléphonique

### Le plus important est de joindre le contact

Lorsque nous désirons livrer un message, joindre le destinataire de l'appel représente souvent le plus grand défi. Dans le développement de technologies avancées, nous en faisons une priorité afin d'assurer des taux élevés de succès.

- ✓ Réduction des communications interrompues par l'élimination du silence gênant au début d'un appel automatisé
- ✓ Détection des raccrochements accidentels dans les cas où l'appel s'est terminé trop tôt
- ✓ Comportement d'appel adaptatif lors de nouvelles tentatives d'appel pour améliorer la livraison dans les cas comme un bruit ambiant élevé.

### Un message pour chaque type de rendez-vous

Créez autant de messages que nécessaire pour fournir les instructions spécifiques à un rendez-vous pour chaque type de rendez-vous. Utilisez les flux d'appel, les heures de livraison, la messagerie vocale et l'ID de la ligne appelante pour personnaliser chaque message.

### Flux d'appels configurables

La capacité de créer vos flux d'appels procure la flexibilité de soit envoyer un simple rappel ou une liste complexe de questions à un contact.

### Traitement de messages par synthèse vocale et messages guides enregistrés

Procurez la meilleure expérience d'appel, utilisez une voix humaine dans les messages guides enregistrés et dans la synthèse vocale pour l'information spécifique au contact.

### Élimination des appels en double

Assurez-vous que les contacts qui ont plusieurs rendez-vous le même jour ne reçoivent qu'un rappel pour le premier rendez-vous.

### Soutien multilingue

Le menu des langues permet aux contacts de sélectionner leur langue préférée au début de l'appel.

### Transfert pour de l'aide additionnelle

Offrez une option qui permette aux contacts d'être transférés à un agent en direct pour de l'aide additionnelle.

### Traitement de message spécifique aux messages vocaux

Laissez un message de remplacement dans la boîte vocale du contact afin de protéger son confidentialité.

## Fonctions de la messagerie texte

### Solution de messagerie texte du Canada

La solution de messagerie texte canadienne d'iceAlert assure que toute l'information sur le contact demeure au Canada pour se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

### Solution de messagerie texte des États-Unis

La solution de messagerie texte des États-Unis d'iceAlert assure que toute l'information sur le contact demeure aux États-Unis pour se conformer au Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).

### Un message pour chaque type de rendez-vous

Créez autant de messages que nécessaire pour fournir les instructions spécifiques à un rendez-vous pour chaque type de rendez-vous.

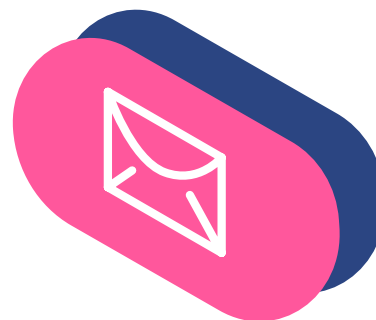
### Fonction de désabonnement

En conformité avec la Loi canadienne anti-pourriel, les contacts peuvent répondre arrêt pour se désabonner de messages futurs.

## Fonctions de la messagerie par courriel

### Courriels illimités

Créez autant de messages que nécessaire pour procurer des instructions spécifiques pour chacun de vos types de rendez-vous.



## Gestion en ligne

### Gestion libre-service

Créez et gérez vos messages dans votre navigateur web. Personnalisez vos flux d'appels, définissez le texte pour vos messages par téléphone, par courriel et par messagerie texte, enregistrez vos messages guides, fixez les paramètres de votre messagerie, le tout sans devoir recourir aux services professionnels.

### Produisez et planifiez des rapports

Produisez des rapports sur le web ou créez un horaire pour recevoir les rapports par courriel tous les jours. Les rapports peuvent être exportés sous forme de fichiers PDF, CSV et Excel.

### Un compte pour chaque service

Procurez aux services leurs propres comptes iceAlert pour restreindre l'accès aux messages et aux rapports des autres services. Les rapports d'utilisation et d'indicateurs clés de performance facilitent l'établissement des coûts pour le budget et le suivi de la performance entre les comptes.

### Gestion de l'accès selon le rôle

Attribuez des rôles aux administrateurs pour limiter leur accès. Les nouveaux administrateurs reçoivent un courriel d'enregistrement pour les inviter à créer leurs mots de passe.

### Assistant d'importation sur le web

Pour les fois où vous devez envoyer une campagne occasionnelle, utilisez notre assistant d'importation pour importer les contacts dans un fichier Excel ou texte.

### Rapports de vérification et fonctions de confidentialité

Les rapports de vérification pistent l'activité de l'administrateur à travers le site web: les pages auxquelles il a accédé, les modifications apportées et les rapports produits. Les coordonnées de contact périmées sont automatiquement effacées des bases de données d'iceAlert pour assurer la sécurité du contact.

## Intégrations

### Intégration en douceur aux systèmes d'information sur la santé (HIT)

Nous nous intégrons actuellement à nos clients qui utilisent les systèmes suivants:

- ✓ Cerner (Partenaire canadien)
- ✓ Meditech
- ✓ McKesson
- ✓ Siemens
- ✓ Telus
- ✓ Phantim
- ✓ Aria
- ✓ QHR Accuro
- ✓ Sleep Information Systems
- ✓ Plus

### Intégration au standard HL7

Adapté à l'intégration du standard HL7 pour des importations en temps réel.



PRODUIT

## Solution infonuagique

### Conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, au Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) et à la norme PCI

Vous pouvez avoir confiance en la sécurité de vos données de contact. Notre nuage informatique excède les normes de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et de l'HIPAA, il est également certifié sous la conformité encore plus rigoureuse de la norme PCI, qui favorise l'adoption des meilleures pratiques en matière de sécurité et exige des vérifications annuelles par des tiers.

### Grande capacité d'appels

Tirez avantage de notre grand bassin de lignes réseau pour envoyer des campagnes d'appels en quelques minutes.

### Transfert de données sécuritaire

Les données sont encodées et importées à l'aide du protocole de transfert sécurisé de fichier.

### Solution infonuagique du Canada

Le nuage informatique du Canada d'iceAlert assure que toutes les données de contact demeurent au Canada pour se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

### Solution infonuagique des États-Unis

Le nuage informatique des États-Unis d'iceAlert assure que toutes les données de contact demeurent aux États-Unis pour se conformer à l'HIPAA.

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

## À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'intelligence artificielle et l'analyse sur tous les canaux, 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](https://computer-talk.com).



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

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