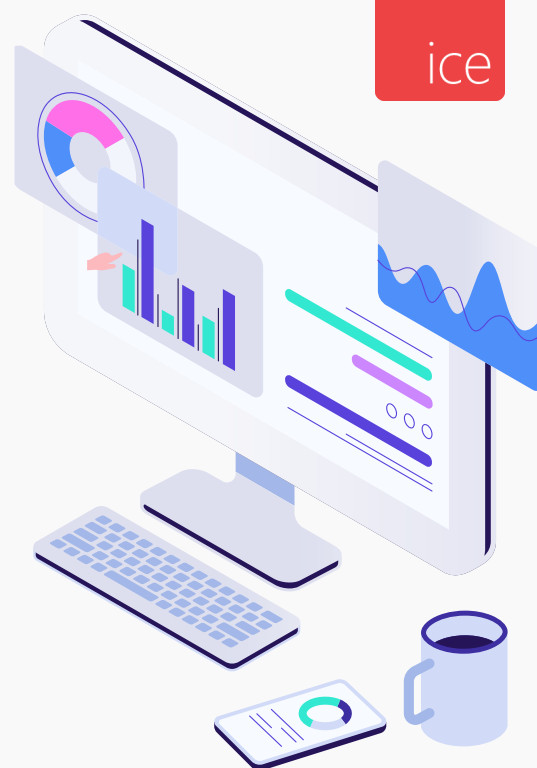




iceMonitor

Assurez-vous que votre centre de contact ice fonctionne sans difficulté en tout temps, surveillez sa performance n'importe où, n'importe quand. Un tableau de bord hautement configurable, iceMonitor vous permet de voir tout ce qui se passe dans votre centre de contact immédiatement, le tout sur votre navigateur internet préféré.



Navigation: PAGE D'ACCUEIL ICEMONITOR JOURNAL SONDAGE RAPPORTS ADMINISTRATEUR CAMPAGNES ICEBAR MONITEUR

GLOBAL ADMIN ... Admin global DECONNECTE 00:08:45

MONITEUR

Page d'accueil
Files d'attente
Utilisateurs
Équipes
Paramètres

SERVEURS ICE
Combiner

FILES D'ATTENTE

ID	Nom	Nom abrégé	État	DMR cible	DMR cible
6001	Sales Voice Queue	Sales	Jour	0.00:00:45	0.00:01:00
6002	Tech Support Voice Queue	TechSupp	Jour	0.00:00:45	0.00:01:00
6003	Customer Service Voice Queue	CustServ	Nuit	0.00:00:45	0.00:01:00
6004	Default Name (6004)	Df6004	Nuit	0.00:00:45	0.00:01:00
6005	Default Name (6005)	Df6005	Nuit	0.00:00:45	0.00:01:00
6006	Default Name (6006)	Df6006	Nuit	0.00:00:45	0.00:01:00

UTILISATEURS

ID	Image	Nom	Nom d'affichage	Type d'utilisateur	État
1001		Laura	Laura (1001)	Utilisateur	...
1002		Lucas	Lucas (1002)	Utilisateur	...
1003		Paula	Paula (1003)	Utilisateur	...
1004		Francis	Francis (1004)	Utilisateur	...
1101		Sylvie	Sylvie (1101)	Chef d'équipe	...
1102		Antonio	Antonio (1102)	Chef d'équipe	...



Assurez-vous d'une meilleure gestion de votre équipe, surveillez sa performance en temps réel.

Les données de performance contenues dans iceMonitor sont mises à jour en temps réel, vous pouvez par conséquent voir ce qui se passe dans votre centre de contact au moment où ça se produit. Ceci vous permet d'aborder tout problème lorsqu'il se présente et évite d'avoir de mauvaises surprises lorsque vous le constatez lors de la production d'un rapport, des heures plus tard.



Évitez que vos files d'attente deviennent surchargées, réaffectez des utilisateurs aux différentes files d'attente au besoin.

L'accès aux données en temps réel vous permet de facilement voir lorsque les interactions sont en file d'attente durant une longue période de temps. Cette connaissance vous procure la possibilité de rapidement réaffecter différents utilisateurs à la file d'attente débordée; ceci fait en sorte que les clients demeurent heureux et minimise le stress des agents débordés.

Demandez une démonstration dès aujourd'hui
computer-talk.com/request-demo



computer-talk.com/request-demo 



Offrez un excellent service à la clientèle, assurez-vous que les agents satisfont aux ententes de niveau de service ou aux cibles de temps de réponse requises.

Avec des cibles et des seuils de niveau de service personnalisables, iceMonitor facilite le pistage de vos objectifs pour votre centre de contact. Vous pouvez facilement voir les sujets de préoccupation d'un coup d'œil à l'aide des indicateurs codés par couleur qui affichent des niveaux qui satisfont aux cibles, ceux qui présentent un niveau d'avertissement ou des niveaux critiques. La capacité de fixer des alertes personnalisées vous permet d'être avisé de problèmes éventuels même si vous n'utilisez pas iceMonitor à ce moment. Cette combinaison de fonctions vous permet d'agir avant que des niveaux critiques soient atteints et vous assure de satisfaire à toutes les ententes de niveau de service.



Fonctions de iceMonitor

- ✓ Données en temps réel pour surveiller les files d'attente et la performance sans délai
- ✓ Capacité de gérer les files d'attente, les équipes et les utilisateurs
- ✓ Alertes personnalisables pour la performance des agents
- ✓ Indicateurs codés par couleur qui vous permettent de voir les niveaux de performance
- ✓ Tableau de bord personnalisable pour se concentrer sur les statistiques les plus importantes pour votre organisation
- ✓ Vue en grille pour les files d'attente, les agents et les équipes dans un concept adaptatif et mobile
- ✓ Des seuils, des alertes et des mises en page de tableau de bord configurables avec de riches options de filtrage
- ✓ Compatible avec de multiples navigateurs internet, incluant Chrome, Firefox, Edge, et Internet Explorer

Qui sommes-nous?

ComputerTalk est le développeur du centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'entreprise, de l'IA et des analytiques sur tous les canaux de communication, ce qui 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 sur une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk optimise des centres de contact de classe entreprise pour les organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez-nous à computer-talk.com.