

iceChat

Fiche technique

Bonjour Abby,
comment puis-je vous
aider aujourd'hui?

Bonjour, j'aimerais
vérifier l'état de mon
billet.

Portez l'expérience de vos clients au niveau supérieur avec iceChat!



NOUVEAU

Pièces jointes aux contacts

Permettez à vos agents et à vos clients d'échanger des fichiers, des documents et des images sans effort dans iceChat. Le partage de fichiers et d'images procure des aides visuelles et des documents détaillés qui aident à clarifier des problèmes complexes. Ceci assure que les agents et les clients soient sur la même page et améliore l'exactitude de l'information échangée. Les pièces jointes apparaissent comme des liens dans la fenêtre de clavardage et sont stockées dans un magasin de données au cas où l'agent doive y accéder dans le futur.



NOUVEAU

Intégrez iceChat à votre site web

iceChat peut maintenant être intégré à un cadre en ligne dans votre site web au lieu d'avoir une fenêtre de clavardage qui apparaît ailleurs dans l'écran. Ici, le clavardage demeure visible et accessible et fait partie du contenu de la page web principale, ceci procure une expérience harmonieuse aux utilisateurs. De plus, les utilisateurs ont la possibilité de continuer leurs conversations s'ils ferment ou rafraîchissent leur navigateur. Ceci assure que ceux-ci puissent poursuivre leur conversation sans interruption et par conséquent, améliore leur expérience. iceChat peut être personnalisé de plusieurs manières, incluant le style du bouton de clavardage de même que la hauteur et la largeur de la fenêtre de clavardage.



NOUVEAU

Personnalisez votre fenêtre de clavardage comme bon vous semble

Les nouvelles personnalisations de votre fenêtre de clavardage incluent l'activation ou la désactivation de certaines fonctions et des modifications plus détaillées de la palette de couleurs, de l'aspect et la convivialité ou du flux opérationnel.



Réponses toutes prêtes

Les agents peuvent rapidement envoyer des messages d'accueil ou répondre à des questions fréquentes au moyen de réponses toutes prêtes, qui sont des réponses ou des messages d'accueil pré-configurés. Il est possible d'y accéder directement de l'interface de iceChat. Les agents peuvent simplement sélectionner une réponse qui convient le mieux à la nature de la demande, ceci favorise une réponse plus rapide que la dactylographie répétée de la même



Capacité d'écoute discrète, d'encadrement et d'entrée en tiers

Les chefs d'équipe, les superviseurs et les administrateurs peuvent surveiller une interaction en cours, ils peuvent effectuer de l'écoute discrète, de l'encadrement ou entrer en tiers. La capacité d'accomplir ces tâches peut être configurée au niveau de l'utilisateur, ce qui signifie que les superviseurs doivent être affectés à la même file d'attente que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller, les chefs d'équipe doivent être affectés à la même équipe et les administrateurs peuvent surveiller tous les utilisateurs.

L'écoute discrète vous permet de surveiller un utilisateur sans qu'il le sache. L'encadrement permet aux superviseurs d'envoyer un message à un agent au cours d'une conversation avec un client sans que le client ne voit le message du superviseur. L'entrée en tiers, par contre, est plus intrusive, elle permet au client de voir ce que le superviseur et l'agent tapent dans la fenêtre de clavardage.



Option de plusieurs sessions de clavardage simultanées par agent

Avec le clavardage en direct, vos agents peuvent traiter plusieurs sessions de clavardage simultanément. Pendant qu'un agent attend une réponse d'un client, il peut utiliser ce temps pour répondre à la demande d'un autre client. Ceci réduit le temps d'attente du client et augmente la productivité générale de l'agent.



Option de protéger l'identité de vos agents

La fonction alias MI permet aux administrateurs de protéger l'identité de leurs agents s'ils ne désirent pas partager leur nom ou leur ID d'utilisateur. Ceci permet à l'administrateur de taper un nom qu'ils souhaitent voir s'afficher dans le clavardage. Lorsque cette fonction n'est pas activée, le clavardage MI affiche le numéro d'ID de l'agent.



Configurez votre fenêtre de clavardage selon votre image de marque

Vous pouvez sélectionner une palette de couleurs et insérer votre logo pour personnaliser votre fenêtre de clavardage afin qu'elle corresponde à votre image de marque. De plus, vous pouvez modifier le texte dans la partie supérieure de la fenêtre de clavardage près de votre logo, modifier le nom du représentant du soutien et plus.



Demande de rappel à partir du client de clavardage

Si un client attend pour parler à un représentant en direct, le bouton de rappel peut être sélectionné pour envoyer un message formaté à un agent et lui demander de rappeler le visiteur du site web plus tard à un numéro spécifique. Ceci élimine le besoin pour les clients d'attendre en file d'attente ou de demeurer engagés dans un clavardage en direct et leur permet de poursuivre leur journée et de recevoir de l'aide à un moment plus opportun.



Transcriptions de clavardage

Toutes les transcriptions de clavardage sont stockées dans la suite iceJournal d'où elles peuvent être consultées ou téléchargées par les superviseurs et les agents peuvent accéder à leurs propres transcriptions. Le fait d'avoir un enregistrement de ce qui s'est dit durant les interactions passées est important si le client revient avec des questions additionnelles. De cette manière, l'agent a en main toute l'information dont il a besoin.





Conférence, consultation ou transfert de sessions de clavardage

Si un agent qui traite un clavardage a besoin de l'aide d'un superviseur, il peut sélectionner le bouton consultation, ceci lui permet d'interagir avec un autre utilisateur directement du clavardage. Si un agent doit transférer le client à un autre agent, il peut facilement sélectionner le bouton transfert, qui lui permet de transférer le contact directement de l'interface de iceChat.



Acheminement basé sur la compétence

Augmentez les taux de résolution au premier contact avec l'acheminement basé sur la compétence pour assurer que les clients ne soient pas transférés de manière répétitive avant de joindre l'agent approprié. Vous pouvez définir les contacts afin qu'ils requièrent une certaine compétence et un certain niveau, par exemple, le niveau 3 de français. Ceci assurera qu'un client qui parle le français soit acheminé à un agent qui correspond à cette exigence de compétence.

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.



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

computer-talk.com/request-demo