

Le centre de contact ice: SayMyName

Révolutionnez la navigation de l'appelant avec la reconnaissance de la voix, activez une réception automatique qui achemine les appelants au bon utilisateur par son nom.



Bénéfices de SayMyName



Accès plus rapide aux utilisateurs ou aux services

SayMyName élimine le besoin pour les appelants de rechercher les numéros de poste. Plutôt, ils peuvent simplement dire le nom de la personne ou du service qu'ils désirent joindre. Ceci offre une manière plus facile et plus naturelle pour les appelants de contacter un membre ou un service de votre organisation.



Accès amélioré avec prise en charge multilingue

SayMyName prend en charge différentes langues, facilite les communications avec les clients peu importe leur langue. Permettre aux clients d'interagir dans leur langue maternelle assure que chacun se sente valorisé et compris et améliore de manière significative leur expérience globale avec votre organisation. La prise en charge multilingue élargit également la portée de votre organisation et vous permet de servir une clientèle diversifiée et de satisfaire un public international.



Interface conviviale

SayMyName est géré à partir de la suite iceManager, ceci facilite l'utilisation et élimine le besoin de passer d'une plateforme à une autre. Une plateforme unique procure un aspect et une convivialité constantes et peut rendre la navigation plus intuitive pour tous les utilisateurs. De la mise à jour des utilisateurs au peaufinement des paramètres de reconnaissance du nom, la gestion de l'application est facile et sans souci.



Distribution d'appel fluide

Le centre de contact ice peut acheminer les appels SayMyName aux agents du centre de contact et aux employés à l'extérieur du centre de contact. Ces appels peuvent être dirigés soit à leur numéro de téléphone ou à un point d'extrémité de Microsoft Teams. Ceci assure que les appelants puissent rapidement joindre la bonne personne, qu'elle fasse partie du service de soutien, des ventes ou de tout autre service. L'extensibilité de SayMyName assure qu'il s'adapte et continue de combler vos besoins efficacement au fil de la croissance de votre organisation.

Qu'est SayMyName?

SayMyName est une réception automatique qui guide les appelants de manière transparente à la bonne personne ou au bon service facilement et efficacement.

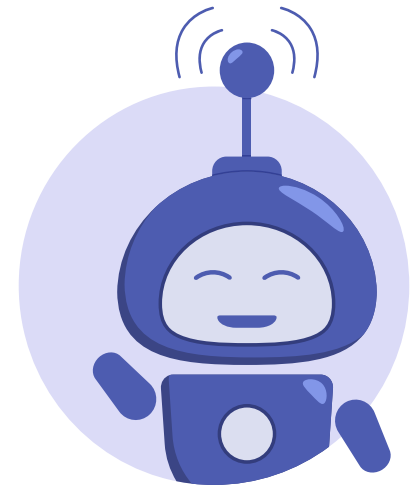
Gestion de SayMyName

On accède à SayMyName dans iceManager, ceci procure à l'utilisateur une manière transparente de gérer l'information de l'utilisateur et les journaux d'activité. Avec son interface intuitive, SayMyName présente deux onglets - Utilisateurs et Journaux – conçus pour organiser l'information de manière à rendre la navigation simple et efficace.

L'onglet Utilisateurs fournit un aperçu de tous les utilisateurs de votre organisation ainsi que le numéro d'ID, l'alias, le service qui leur est associé, et plus. C'est ici que vous pouvez:

- Ajouter, modifier ou supprimer des utilisateurs et des services
- Trier et filtrer par propriété d'utilisateur
- Télécharger un fichier CSV de données d'utilisateur
- Restaurer une copie de sauvegarde pour annuler des modifications

L'onglet Journaux fournit des données en temps réel qui donnent un aperçu de quand le journal a été créé, l'énoncé de l'appelant (prénom uniquement c. prénom et nom), le résultat (succès c. échec), la langue, le nom de fichier et la confiance de reconnaissance du nom. Cette information procure aux utilisateurs de l'information sur la performance et l'exactitude de SayMyName, aide les utilisateurs à identifier tout enjeu de reconnaissance du nom. L'identification de zones où le système peut être en difficulté permet aux utilisateurs d'apporter des améliorations afin d'augmenter son efficacité globale.



Created	Utterance	Name	Outcome
5/15/2024 5:39:56 PM	Shaundalee		Success
5/15/2024 5:40:16 PM	Kyle		Success
5/15/2024 5:40:45 PM	Matthew		Wrong Name
5/15/2024 5:41:07 PM	John		Success
5/15/2024 6:14:43 PM	Shaundalee		Success
5/15/2024 6:15:00 PM	Kyle		Success

ID	Full Name	First Name	Last Name	Service
33	Chris Bardon	Chris		
95	Christina Liu	Christina		
1011	Christopher Ro...	Christopher		

Fonctions

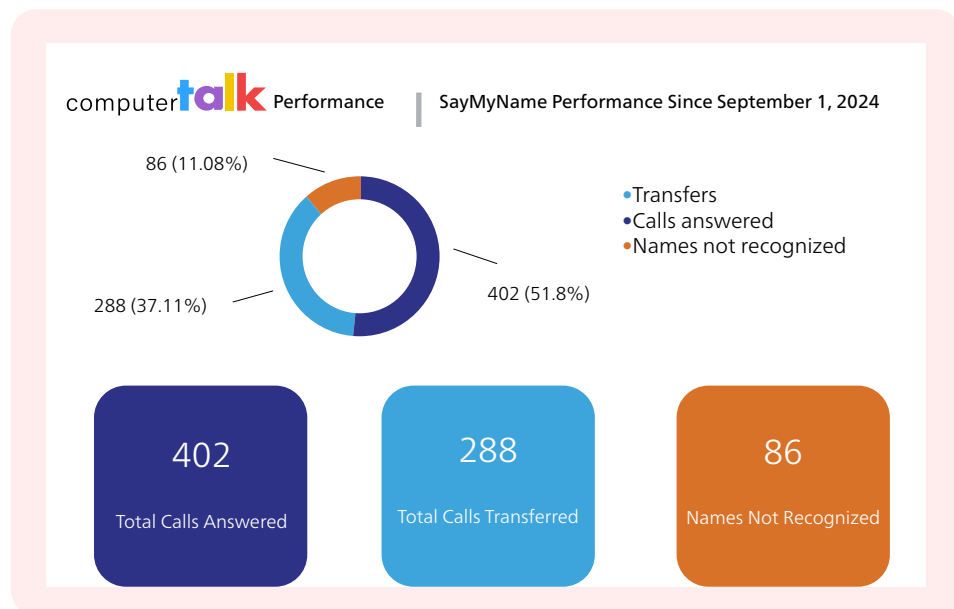
- L'appelant énonce le prénom, le nom ou les deux pour joindre l'utilisateur
- Accepte les alias (c. à d. les surnoms)
- Permet la composition du numéro de poste sur le clavier téléphonique (DTMF)
- Routes calls to Personal Access Queue (PAQ), queues, and ice workflows
- Option de télécharger des données (c. à d. des journaux)

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



Rapports SayMyName

Les utilisateurs peuvent exporter les rapports pour obtenir de l'information sur la manière dont SayMyName performe, le nombre de fois qu'un appel a été transféré à une personne spécifique, et plus. Il est possible d'accéder à ces rapports au moyen de Power BI et ils sont conçus pour améliorer la performance, l'exactitude et l'expérience de l'utilisateur de SayMyName, tout en procurant de l'information précieuse sur les schémas et les tendances d'appels. Ensemble, ces rapports favorisent l'amélioration de la fonctionnalité de SayMyName et assurent une meilleure expérience utilisateur pour les agents et les appelants.



Types de Rapports

- **Performance de SayMyName:** Ce rapport piste le nombre total d'appels répondus et transférés, ainsi que le nombre de noms qui ont été reconnus par SayMyName. Le pistage de cette information surveille la manière dont SayMyName satisfait à son objectif d'acheminer les appels aux bons individus.
- **Résultat par utilisateur:** Ce rapport procure une ventilation du nombre de transferts à un utilisateur spécifique et le nombre de fois où le nom reconnu était incorrect. L'analyse de la reconnaissance incorrecte du nom vous permet d'identifier et de résoudre l'ambiguïté d'un nom afin d'améliorer l'exactitude de la reconnaissance.
- **Tableau Qui appelle qui:** Ce rapport présente les détails du résultat de chaque transfert ainsi qu'un tableau des noms les plus demandés par les appelants. Il contribue à la compréhension du comportement de l'appelant car il affiche les noms les plus demandés des membres d'équipes ou de services et vous aide à identifier les points d'intérêt ou de préoccupation du client.
- **Fréquence de transferts d'appelants à un utilisateur:** Ce rapport est une représentation graphique des noms les plus demandés par les appelants du rapport Tableau Qui appelle qui.
- **Noms pas reconnus:** Ce rapport met en évidence des noms spécifiques ou des énoncés que SayMyName ne peut traiter, identifie les noms qui ont besoin de davantage d'alias pour être reconnus. Le but est de réduire le nombre de noms pas reconnus afin d'augmenter les transferts effectués avec succès.

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.