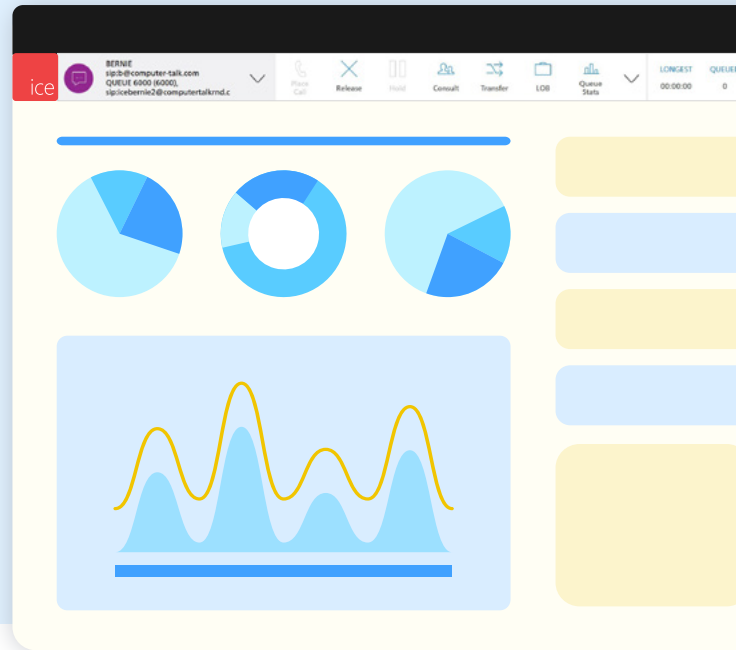


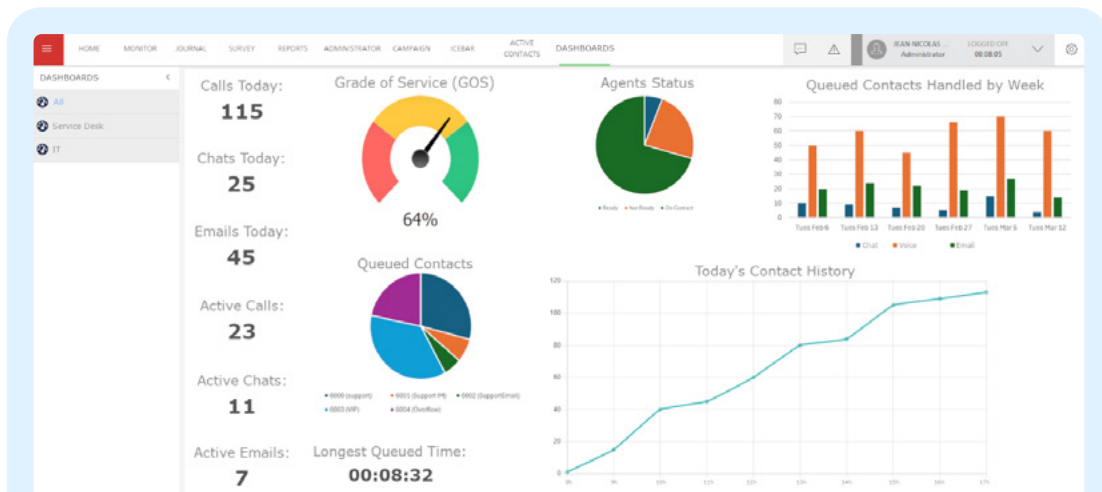
iceDashboard

Distribuez des constats exploitables et simplifiez le pistage de la performance avec un tableau de bord en temps réel hautement configurable. Le tableau de bord fait partie de iceManager, il procure un point centralisé pour la surveillance des indicateurs clés de performance importants (KPI) d'un bout à l'autre de votre centre de contact.



Améliorez la performance avec de l'information en temps réel et de l'information agrégée

iceDashboard donne accès en temps réel aux indicateurs clés de performance comme l'état d'une file d'attente, la disponibilité des agents et les temps de résolution. À l'aide de cette information, les équipes de service peuvent, de manière proactive, réaffecter des agents, prioriser des files d'attente d'urgence ou faire monter des problèmes afin d'assurer une action rapide durant les intensifications du volume des appels ou les retards. Cette vue unifiée aide les utilisateurs à identifier des tendances, à comparer la performance entre les différents groupes et à prendre des décisions éclairées pour améliorer la productivité de l'équipe et la qualité du service.



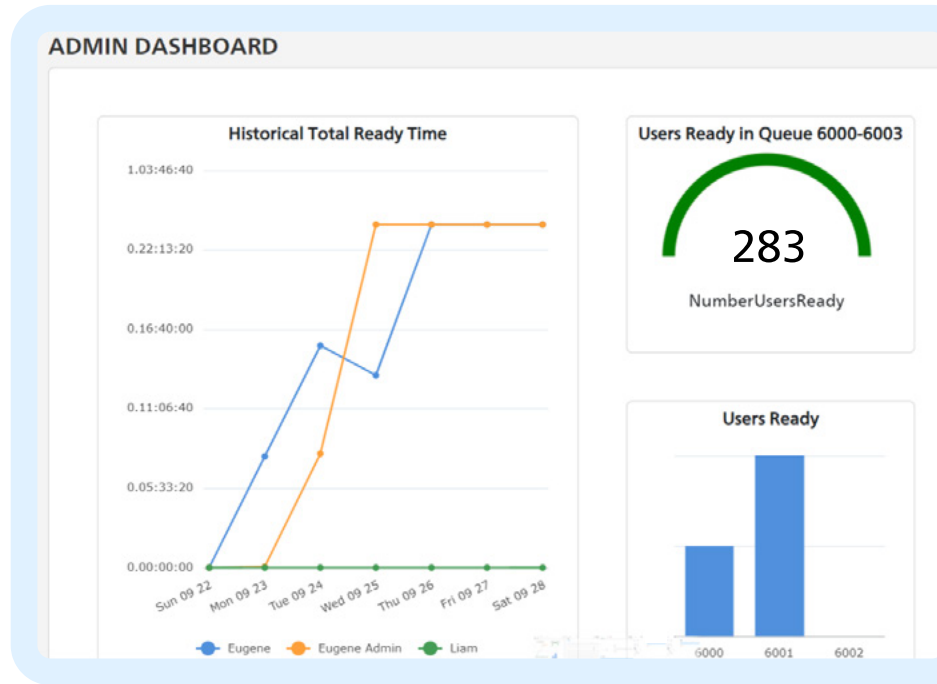
Personnalisez vos tableaux de bord avec une configuration flexible

Configurez les mises en page et sélectionnez les paramètres clés afin d'adapter iceDashboard à vos besoins opérationnels uniques. Ajustez les tableaux de bord pour qu'ils affichent les statistiques essentielles pour des utilisateurs, des files d'attente et des équipes spécifiques. Éliminez le besoin de modèles rigides, la surcharge de données et permettez aux superviseurs d'avoir une vue claire, exploitable de la performance.



Maintenez la surveillance avec des scénarios multiples

Créez et attribuez différents tableaux de bord pour des rôles ou des scénarios variés, comme l'exploitation au quotidien et la gestion de crise. Ceci munit les superviseurs de l'information complète sur la manière dont le centre de contact fonctionne et d'un accès rapide à l'information pertinente pour chacune des tâches.



Libérez la puissance de vos données

iceDashboard comble l'écart entre les données et l'action, il permet aux superviseurs du centre de contact de prendre des décisions plus rapides et plus judicieuses. Découvrez comment iceDashboard peut transformer votre service à la clientèle, demandez une démonstration ou contactez votre représentant de compte.

DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION
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.



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

computer-talk.com/request-demo