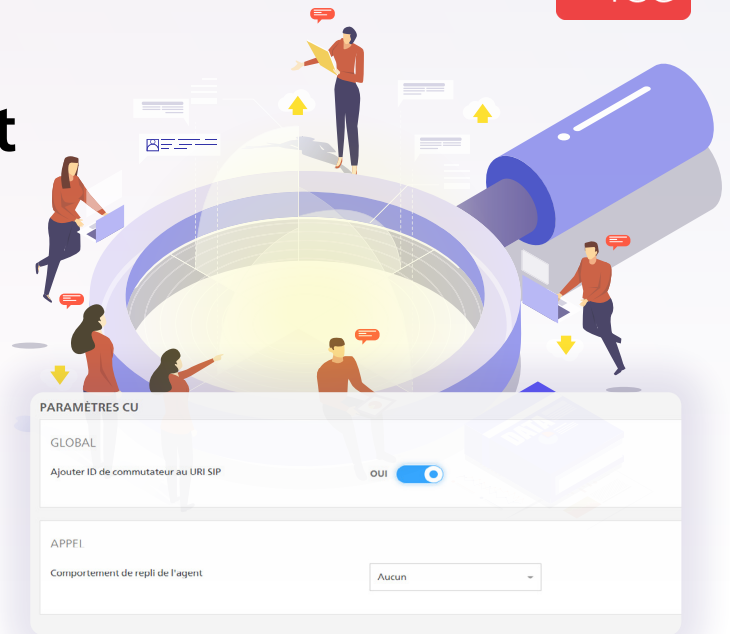


# Reprise après un incident de Microsoft Teams

Les centres de contact fournissent souvent des services indispensables à la mission. Les organisations doivent s'assurer que leur centre de contact soit toujours disponible. La solution ice de ComputerTalk est résistante et même si Microsoft Teams cesse de fonctionner, elle continue de recevoir des appels et de les distribuer à vos agents, comme si de rien n'était.



## Le centre de contact ice avec Teams offre deux manières de se connecter pour la voix

### 1. La connexion directe de Teams pour les utilisateurs et les superviseurs

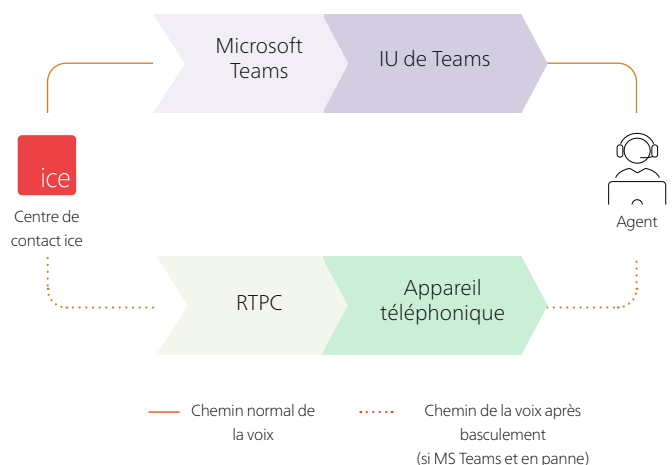
Vous permet d'associer un système de contrôleur de session en périphérie (SBC) compatible au système téléphonique de Microsoft au moyen d'une ligne SIP chiffrée. Ceci permet aux agents de se connecter directement à ice et d'utiliser Microsoft Teams pour les appels, pour augmenter la vitesse de connexion et améliorer les expériences des agents et des clients.

### 2. RTPC

Pour les clients qui aimeraient faire passer leur centre de contact à Microsoft Teams mais qui ne sont pas prêts à dépendre uniquement de celui-ci pour leurs communications voix, les agents peuvent utiliser le centre de contact ice avec Teams et une connexion au RTPC pour la voix.

### Ajout de RTPC de secours

Pour les organisations qui désirent s'assurer que la connectivité voix soit disponible même dans l'éventualité d'une défaillance de Teams, ils peuvent acheter un RTPC de secours. Ceci signifie que, dans le cas où Teams tombe en panne, leurs connexions voix se feront au moyen du RTPC.



## Qu'arrive-t-il si Teams tombe en panne?

Dans le cas d'une interruption de Teams, en fonction de la nature du problème, très probablement, la connexion directe de Teams et les connexions de fédération ne fonctionneront pas. Les connexions RTPC continueront de fonctionner et les agents pourront recevoir ou effectuer des appels. Les centres de contact qui utilisent la connexion directe de Teams avec un RTPC de secours peuvent passer à l'utilisation d'un numéro d'acheminement RTPC.

## Notes additionnelles

1. Certaines versions d'ice peuvent nécessiter une intervention manuelle pour passer de la connexion directe de Teams au RTPC. Des restrictions s'appliquent au basculement automatique.
2. Il y a des frais mensuels additionnels pour le RTPC de secours.
3. Le centre de contact ice mise sur les clients de courriel existants des clients. Si Teams tombe en panne, le courriel continue de fonctionner et les agents peuvent continuer de recevoir, consulter et répondre aux courriels.
4. iceChat utilise la fédération pour se connecter à Teams. Dans l'éventualité où Teams est hors service, iceChat et la MI ne fonctionneront plus.
5. L'utilisation de la fédération pour la communication voix n'est pas recommandée car elle peut introduire des problèmes transitoires de qualité des appels et des délais de réponse hors du contrôle de ComputerTalk.

## 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'IA et les analytiques pour tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer 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 à travers le monde. Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à [computer-talk.com](https://computer-talk.com)

Demandez une démonstration  
des aujourd'hui  
[computer-talk.com/request-demo](https://computer-talk.com/request-demo)

