

Microsoft Teams Native ice Contact Center



ComputerTalk est un des premiers partenaires de Microsoft à avoir complété le programme de certification de centre de contact connecté de Microsoft Teams. Avec des essais rigoureux de sécurité et de conformité, cette certification assure que le centre de contact ice est une solution fiable, de grande qualité et compatible en laquelle les clients peuvent avoir confiance.

ComputerTalk s'intègre à Microsoft Teams à l'aide des trois modèles d'intégration – Connecter, Étendre et Unifier. Ces modèles nous permettent d'offrir une intégration robuste à Teams tout en conservant les fonctions et fonctionnalités de centre de contact de classe entreprise sur lesquelles comptent nos clients. Les agents et les experts en la matière du centre de contact ice peuvent traiter des interactions au moyen du client Teams, de leur autocommutateur existant ou nativement dans ice. Peu importe la plateforme de téléphonie choisie, la visibilité des interactions est conservée pour l'enregistrement, la surveillance et les rapports.

ComputerTalk possède la certification Microsoft Teams pour Connecter, Étendre et Unifier!

Voyez Unifier en page 3.

Connecter

Le modèle Connecter permet aux partenaires de centre de contact de se connecter à l'infrastructure du système téléphonique Microsoft Teams au moyen de contrôleurs de session en périphérie (SBC) certifiés par Microsoft et du Routage direct. Les agents du centre de contact demeurent dans l'application de centre de contact et les experts en la matière qui n'ont pas besoin de toutes les fonctions de centre de contact peuvent utiliser Teams. Le modèle Connecter permet aux agents de l'application de centre de contact de transférer des appels aux experts en la matière tout en misant sur leur présence pour s'assurer de leur disponibilité.

Comment ComputerTalk utilise le modèle Connecter

Connexion directe

La connexion directe procure aux organisations une alternative à la fédération de Microsoft Teams. Elle utilise le routage direct de Microsoft Teams pour acheminer les appels aux agents de Teams au moyen d'un réseau géré de SBC. Avec des délais d'établissement d'appel plus rapides que ceux de la fédération, le centre de contact ice permet aux agents de traiter des appels directement du client Microsoft Teams de leur choix.

Synchronisation de la présence

Permettez la synchronisation de la présence des utilisateurs de Teams avec le centre de contact ice. Si les utilisateurs répondent à un appel dans Teams, leur présence dans le centre de contact ice passe à Pas prêt, ceci empêche qu'une autre interaction leur soit transmise.

Recherche dans Microsoft Teams

Permettez aux utilisateurs du centre de contact de rechercher des experts en la matière dans Teams et acheminez les interactions à l'extérieur du centre de contact traditionnel. La présence de Teams est visible lors de transferts, ainsi les agents savent qui est disponible pour les aider.

Étendre

Le modèle Étendre élève l'intégration à Teams au niveau supérieur. Ce modèle utilise la plateforme du client Teams, les API de Teams Graph et l'API de communication Cloud de Microsoft Graph pour s'intégrer à Teams.

Il étend le centre de contact de Teams pour permettre aux agents du centre de contact et aux experts en la matière d'utiliser le système téléphonique de Teams pour les appels, la synchronisation de la présence, la présentation, les rapports et l'utilisation du téléphone cellulaire.

Comment ComputerTalk utilise le modèle Étendre

Le modèle Étendre inclut tout ce qui est inclus dans le modèle Connecter plus:

iceBar for Teams mobile

Les agents peuvent traiter les interactions directement du client Teams mobile. iceBar for Teams mobile se trouve directement dans le client Teams, il permet aux utilisateurs de traiter aisément toutes les interactions dans une application.

Gestionnaire d'appels de Teams

Conservez votre numéro de téléphone de Microsoft, utilisez le gestionnaire d'appels de Teams pour nous rediriger votre numéro de téléphone. Ceci supprime le temps d'attente et élimine le besoin de transférer vos numéros de téléphone. Votre facturation demeure avec Microsoft et est prise en compte dans vos minutes de Microsoft.

Alertes exploitables pour les agents

Suggérez des actions que doivent prendre les agents dans iceBar for Teams en fonction de locutions clés détectées durant une interaction. Par exemple, si un client se montre contrarié, ice peut suggérer de transférer le contact à un superviseur ou s'il menace de quitter, ice peut suggérer de le transférer à une file d'attente de rétention.

Planification d'envoi de rapports à Teams

Planifiez et publiez les rapports ice dans un canal de Teams pour consultation et discussion immédiate.

Partage d'interactions dans un canal

Augmentez la collaboration, partagez une carte d'interaction que vous recevez de ice avec un canal de Teams. Ceci permet aux autres membres de l'équipe d'effectuer un suivi de l'interaction.

Surveillance d'alertes dans Teams

Envoyez des alertes exploitables de iceMonitor à un canal de Teams. Les superviseurs et les utilisateurs peuvent rapidement réagir aux alertes de Teams, ils peuvent ainsi résoudre des problèmes d'une manière rapide et efficace.

IceReporting@Icscapedev.com 9:00 a.m.
To e51b7275.computer-talk.com@amer.teams.ms

Daily Queue Reports

Please find the scheduled report attached.

View original email (1 attachment)



Daily Queue Reports_1179916091.pdf

Reply



iceManager notifications 9:14 AM

There are 1 contacts in queue 6000

Queue Name:	Test queue
Oldest Contact:	00:00:03
Number of Agents Logged...	1
Number of Agents NR:	1

Open iceMonitor

Reply

Unifier

Le modèle Unifier, auparavant appelé Propulser, mise sur l'extensibilité de la téléphonie de Teams pour créer une intégration fluide, native entre la téléphonie de Microsoft Teams et les centres de contact. Ce modèle simplifie la manière dont les numéros de téléphone de Teams se connectent au centre de contact, réduit la complexité et s'harmonise étroitement avec l'écosystème de Microsoft.

Comment ComputerTalk utilise le modèle Unifier

Le modèle Unifier inclut tout ce qui est inclus dans les modèles Connecter et Étendre plus:

Intégration à la téléphonie de Teams simplifiée

Unifier simplifie la manière dont les numéros de téléphone de Teams—qu'ils soient fournis par Microsoft, Routage direct ou Connexion de l'opérateur—s'intègrent au centre de contact ice. Ceci réduit les étapes de configuration et élimine le besoin de configuration additionnelle.

Administration native de Teams

L'extensibilité de la téléphonie de Teams étend la gestion du centre de contact à l'expérience d'administration de Teams, ceci facilite le travail des équipes de TI pour déployer et faire évoluer le centre de contact ice directement de leur écosystème de Microsoft.



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 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.