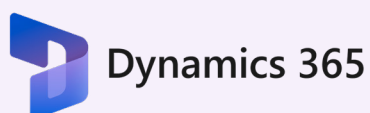


# iceBar for Dynamics

Activé par l'Environnement d'intégration du canal de Dynamics 365 (CIF)



Intégrez votre centre de contact à l'interface de votre Dynamics 365 et améliorez l'efficacité de l'agent. ComputerTalk offre deux options d'intégration de votre centre de contact ice à Dynamics 365.

1

La première option vous permet d'utiliser l'interface de centre de contact ice de votre choix – poste de travail, web ou Microsoft Teams - avec des automatisations intégrées de la GRC, comme des remontées de fiches, la création de cas et l'insertion automatique de relevés d'activité.

2

La seconde option, iceBar for Dynamics, permet aux agents d'utiliser Dynamics 365 comme interface principale car les commandes d'interaction ice y sont directement intégrées. Ceci évite que les agents doivent passer d'une application à l'autre et ils peuvent effectuer tout leur travail dans un seul onglet du navigateur de Dynamics 365. Les deux options offrent plusieurs fonctionnalités et présentent de nombreux bénéfices.

## Bénéfices des intégrations du Centre de contact ice et de Dynamics 365



### Améliore la distribution de la connaissance

Dynamics 365 fournit aux organisations une base de connaissance centralisée. Son intégration au centre de contact ice assure que la bonne information atteigne la bonne personne exactement au moment et à l'endroit où elle en a besoin.



### Livre des expériences client supérieures

Comme vous réduisez les transferts et résolvez les problèmes plus rapidement, vous pouvez garder les clients heureux et satisfaits de leurs expériences. De plus, le traitement de contact, comme l'acheminement intelligent et la priorisation, peuvent être adaptés selon des champs clés de Dynamics 365 et procurent au client une expérience personnalisée.



### Améliore la rentabilité

Comme l'augmentation de l'efficacité et de la satisfaction du client améliore la rentabilité, le centre de contact ice permet d'aller encore plus loin. Les agents peuvent effectuer de la vente incitative et accélérer le cycle de vente car ils ont accès aux habitudes d'achats et aux cycles de vente des clients.



### Maximise l'efficacité

Les clients sont acheminés à l'agent approprié selon l'information de leur compte, ceci réduit les transferts et augmente la probabilité d'une résolution au premier contact. Lorsqu'une interaction a débuté, les agents passent moins de temps à poser des questions et à réunir l'information contextuelle, au final, ceci accroît le nombre de contacts traités et améliore l'efficacité.

## Bénéfices additionnels de iceBar for Dynamics



### Simplifie l'expérience de l'agent

La consolidation de votre centre de contact et de votre GRC en un seul endroit simplifie l'expérience de l'agent. Ceux-ci peuvent utiliser l'authentification unique pour se connecter aux deux plateformes, ceci évite l'installation d'applications supplémentaires et simplifie la formation. La combinaison de votre centre de contact et de la GRC réduit la navigation d'une fenêtre à l'autre, la concentration des agents est améliorée et leur performance est maintenue à des niveaux maximaux. De plus, les agents reçoivent des remontées de fiches fraîches qui contiennent l'information la plus pertinente relative à l'appel, au clavardage ou au courriel en cours, à l'intérieur du même onglet de navigation de Dynamics 365.

# Fonctionnalités des intégrations du Centre de contact ice et de Dynamics 365



Économisez le temps de composition, la capacité de cliquer pour appeler permet aux agents d'appeler les clients directement du signe d'intérêt ou de la vue du contact de la GRC.



Recherchez de l'information sur le client avant que l'appel ne soit attribué à une file d'attente. Utilisez l'information pour déterminer les compétences, les priorités et les attributs pour l'acheminement et la mise en file d'attente de l'interaction afin d'optimiser la productivité de l'agent et augmenter la probabilité de résolution au premier contact.



Créez dans Dynamics 365 des tableaux de bord personnalisés liés à la performance des files d'attente et des agents de votre centre de contact ice qui procurent de l'information d'un simple coup d'œil.



Éliminez le besoin pour les agents de recueillir les données de carte de crédit par l'intégration de icePay afin que le traitement des paiements puisse être automatisé au moyen d'une RVI conforme à la norme PCI.



Lors de la réception d'un courriel en file d'attente, créez un billet associé et remplissez automatiquement les champs d'activité dans Dynamics 365.



Favorisez la résolution rapide et opportune de litiges, fournissez aux utilisateurs un accès instantané aux enregistrements et aux transcriptions au moyen de liens sur lesquels ils peuvent cliquer dans des champs personnalisés de la GRC.



Faites automatiquement une pause de l'enregistrement de l'appel durant la collecte des données de carte de crédit et reprenez automatiquement lorsque l'agent passe au prochain champ pour assurer la confidentialité d'informations sensibles et maintenir la conformité de votre service à la clientèle à la norme PCI.



Faites remonter des fiches d'information sur le client, incluant les cas précédents, à l'agent dès qu'une interaction lui est présentée pour économiser le temps des questions d'identification du client et du problème et améliorer le rendement global.



Ajoutez les données analytiques de la parole et du texte à vos évaluations d'appels enregistrés et de transcriptions de textes.



Permettez à vos clients de recevoir l'état de leur billet ou d'en mettre à jour l'information à l'aide des capacités de libre-service.



Construisez un historique complet d'interaction client par l'insertion automatique de relevés d'activité pour fournir aux agents l'information dont ils ont besoin pour accélérer le temps de résolution. Économisez encore plus de temps des agents, remplissez automatiquement les champs de la GRC et réduisez l'entrée manuelle.



Ajoutez des robots conversationnels et de reconnaissance vocale pour améliorer les options libre-service et automatiser les interactions du client afin d'alléger la charge de travail de l'agent.

iceBar for Dynamics, propulsé par l'Environnement d'intégration du canal (CIF) de Dynamics 365, fournit les mêmes fonctionnalités et bénéfices que l'intégration traditionnelle de ComputerTalk à Dynamics 365 de même que quelques-uns additionnels qui améliorent encore l'efficacité et bonifient l'expérience de l'utilisateur.

## Fonctionnalités additionnelles de iceBar for Dynamics



Évitez de naviguer continuellement entre votre application de centre de contact et la GRC, placez tous les outils que vos agents utilisent le plus souvent au même endroit.



Offrez aux agents la flexibilité de minimiser les contrôles du centre de contact en une barre d'outils sur une colonne lorsqu'ils désirent se concentrer sur Dynamics 365.



Une solution omni canal, ice peut réunir toutes vos communications dans Dynamics 365, incluant la voix, le courriel, le clavardage web, la MI et plus. Tous ces types d'interaction sont gérés en un endroit avec l'automatisation de l'application commune.



Affichez les statistiques en temps réel pour chaque file d'attente à laquelle l'agent est affecté en un seul tableau dans la fenêtre de Dynamics 365. Ainsi les agents sont informés de l'activité du centre de contact et prêts pour leur prochaine interaction.

## 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](http://computer-talk.com).