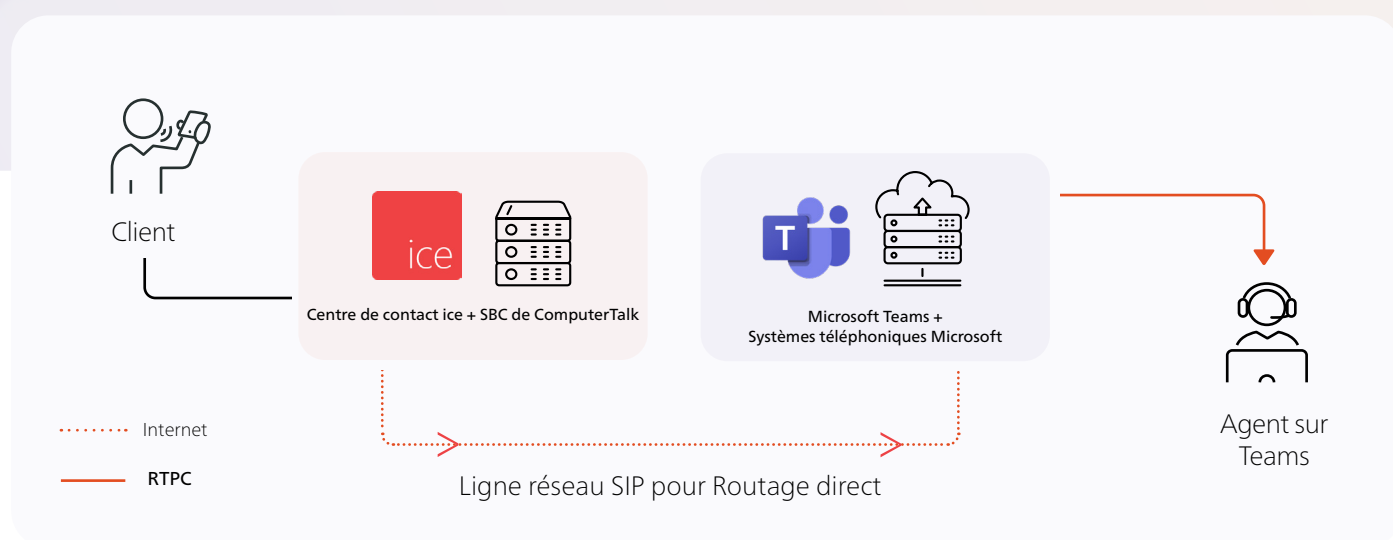
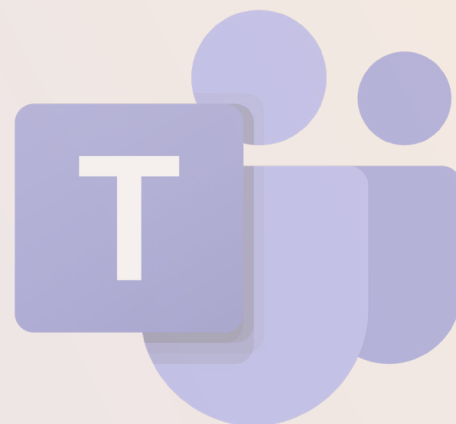


# Le centre de contact ice pour Teams avec connexion directe

Utilisez la connexion directe dans votre centre de contact ice pour augmenter les vitesses de connexion et améliorer les expériences des agents et des clients.

La connexion directe pour Teams permet une connectivité ice directement aux agents qui utilisent Microsoft Teams pour les appels. La connexion directe vous permet de connecter un contrôleur de session en périphérie (SBC) compatible au système téléphonique Microsoft au moyen d'une ligne réseau SIP chiffrée.



## La connexion directe en regard des alternatives

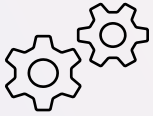
### La connexion directe c. les téléphones traditionnels

Éliminez les coûts de l'entreprise de télécommunications qu'une ligne téléphonique traditionnelle entrainerait pour les agents en mode décroché, comme ces connexions sont établies sur une ligne réseau SIP dédiée.

### Connexion directe c. fédération

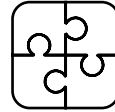
Reliez les agents aux appels beaucoup plus rapidement qu'avec la fédération, ceci améliore l'efficacité de même que les expériences des clients et des agents.

# Bénéfices de la connexion directe pour Teams



## Évitez le besoin d'une infrastructure sur les lieux.

La connexion directe ne requière aucune infrastructure sur les lieux, ceci élimine le souci de la maintenance, de l'entreposage ou d'autres problèmes connexes.



## Misez sur votre infrastructure téléphonique existante.

Si vous avez des lignes réseaux SIP ou des interfaces à débit primaire (PRI) existantes, vous pouvez passer à Teams avec connexion directe tout en continuant à utiliser votre infrastructure existante si vous le désirez.



## Associez une infrastructure existante aux communication unifiées (CU).

Avec la connexion directe et ice, l'expérience de l'utilisateur est centralisée dans ice et dans Teams, ceci assure une transition en douceur de la plateforme existante aux CU complètes.



## Réduisez les coûts.

La connexion directe réduit les frais de l'entreprise de télécommunications pour les interurbains et autres services, elle vous permet d'économiser de l'argent en comparaison des connexions RTPC traditionnelles.



## Simplifiez vos canaux de communication.

Regroupez toutes vos communications entrantes, sortantes, internes et externes afin que toutes les interactions puissent être traitées par ice et le client Teams de votre choix.



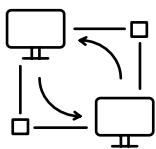
## Augmentez l'efficacité.

Avec la connexion directe, votre centre de contact peut aider plus de clients en moins de temps qu'il prendrait avec la fédération, tout en économisant les coûts associés au téléphone traditionnel ou à un plan d'appels de Microsoft. Augmentez votre nombre d'appels traités sans augmenter votre nombre d'agents.



### Améliorez les expériences des clients.

Connecter un agent à un appel par fédération peut prendre de 3 à 15 secondes. Pour un utilisateur de tous les jours, ceci peut ne pas signifier beaucoup mais pour les centres de contact, les secondes comptent énormément. Avec la connexion directe, ce temps de connexion est réduit à des millisecondes. Les clients passent moins de temps à attendre de parler à un agent, les problèmes sont résolus plus rapidement et la qualité de l'ensemble du service à la clientèle s'améliore.



### Effectuez facilement la transition.

La connexion directe est facile à configurer. Il est simple et rapide de l'ajouter à votre Teams existant.



### Améliorez les expériences des agents.

Des temps de connexion plus rapides bénéficient également aux agents. La connexion directe permet aux agents de passer moins de temps à attendre d'être relié à un appelant, ceci minimise en fin de compte la frustration de l'agent et permet aux agents d'accomplir plus et d'atteindre leur plein potentiel.

## Le centre de contact ice avec Microsoft Teams

Un des premiers partenaires de Microsoft à compléter le programme de certification Connected Contact Center for Microsoft Teams, ComputerTalk est déterminée à s'assurer que ice et Teams fonctionnent bien ensemble. La certification implique également un modèle de soutien unifié, vous pouvez donc être confiant non seulement de la compatibilité de ice avec Teams, mais également d'une expérience de soutien lisse de la part des deux organisations.

## 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 plus amples renseignements, visitez-nous à

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

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

