

# Le centre de contact ice et Microsoft Power Platforms

Améliorez votre centre de contact grâce à l'analytique, à l'automatisation, à l'IA et aux applis sans code faciles d'utilisation.



## Power BI

Power BI permet aux organisations donner un caractère commun aux données provenant de différentes applications dans des tableaux de bord et des rapports interactifs. Le centre de contact ice offre des rapports avancés prêts à être utilisés. Ceci étant dit, le centre de contact ice avec Power BI permet aux organisations de combiner les données de leur centre de contact à de l'information d'autres applications comme une GRC, une plateforme de billetterie ou de gestion des effectifs, afin de créer des rapports dynamiques et personnalisés. En incorporant les données du centre de contact à celles de la GRC, les organisations peuvent voir combien d'interactions sont associées à chacun des cas de la GRC, quels agents mettent l'information de la GRC à jour et plusieurs autres statistiques essentielles.

Le centre de contact ice avec Power BI donne aux organisations la possibilité de combiner et d'analyser les données, de prendre des décisions organisationnelles éclairées et d'établir des stratégies efficaces pour l'avenir.



## Power Automate

Power Automate permet aux utilisateurs de créer des applications d'automatisation performantes sans code. Automatisez les données pour simplifier des tâches répétitives et accroître l'efficacité. Lorsqu'elles unissent Power Automate et le centre de contact ice, les organisations peuvent automatiser les tâches pour leurs utilisateurs.

Utilisez Power Automate pour trouver dans un système de billetterie tous les clients qui nécessitent un suivi et exécuter une application dans ice pour mettre la personne ressource en file d'attente pour qu'un agent puisse la rappeler. Ceci simplifie le processus pour l'agent du centre de contact et assure que tous les clients fassent l'objet d'un suivi promptement. Ceci n'est qu'un exemple de la manière dont Power Automate et le centre de contact ice peuvent fonctionner ensemble.



## Power Virtual Agents

Power Virtual Agents permet aux organisations de construire sans code des robots conversationnels qui engageront la conversation avec les clients. Combinez Power Virtual Agents à Power Automate pour rechercher des données de clients et accéder à des bases de connaissance afin de fournir une expérience personnalisée. Si le robot conversationnel ne peut pas résoudre la demande, elle peut être transférée à un agent en direct avec le centre de contact ice.

Power Virtual Agents procure aux organisations la capacité d'ajouter un robot conversationnel sans code en première ligne de leur centre de contact.

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





## Power Apps

Power Apps fournit aux organisations une manière de facilement créer, gérer et partager des applis d'affaires. Créez des applis personnalisées pour gérer votre centre de contact de manières qui vous sont uniques. Construisez une appli afin de connecter dynamiquement des groupes personnalisés d'agents selon l'heure, la charge de travail et les volumes d'interactions. Les modèles de Microsoft et la fonctionnalité glisser-coller intuitive facilitent la création de leur solution personnalisée pour les organisations.

## À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel par l'intégration d'applications d'affaires, de l'IA et de l'analyse sur tous les canaux de communication, 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](https://computer-talk.com)