

Intégration de la GRC au centre de contact ice

Munissez les agents d'informations sur les clients pour leur permettre d'offrir un service plus rapide et plus personnalisé.



Pourquoi intégrer votre GRC au centre de contact ice?



Éliminez les erreurs de composition et économisez du temps

Démarrez les appels d'un simple clic à partir de votre GRC, ceci élimine les erreurs de composition et réduit le temps passé à composer manuellement. La simplification des appels sortants au moyen de la fonction cliquer-pour-appeler habilite les agents à se connecter plus rapidement et à passer plus de temps à s'engager auprès des clients et par conséquent améliorer leur productivité.



Procurez un soutien plus personnalisé

Lorsqu'un client joint un agent, affichez instantanément de l'information pertinente sur ce client grâce à la remontée de fiches. L'accès immédiat aux détails sur le client, l'historique des interactions et l'information sur le cas permet aux agents de personnaliser les conversations, de rapidement comprendre le motif du contact et de répondre efficacement.



Obtenez de l'encadrement en temps réel durant chaque interaction

Avec la remontée de fiches et l'assistance agent, faites apparaître de l'information pertinente sur le client durant les interactions, ceci aide les agents à répondre de manière plus efficace sans devoir effectuer des recherches dans différents systèmes. Comme le contexte approprié est disponible spontanément, les agents peuvent traiter des conversations avec davantage de confiance et plus efficacement.



Transformez les conversations en informations claires

Journalisez automatiquement des informations générées par l'IA à partir des interactions client directement dans votre GRC pour que les équipes puissent rapidement comprendre les conversations sans devoir examiner les enregistrements ou les transcriptions. Avec un aperçu clair de chaque interaction, les équipes peuvent immédiatement identifier des tendances, améliorer la performance et prendre des décisions plus éclairées.

Intégrations flexibles de la GRC — construites pour votre écosystème

Le centre de contact ice s'intègre parfaitement aux principales plateformes de GRC, incluant:

- Microsoft Dynamics 365
- Salesforce
- ServiceNow
- Autre

Au-delà de ces plateformes, le centre de contact ice s'intègre à toute GRC et vous permet de vous connecter aux systèmes que vous utilisez déjà tout en assurant une parfaite adéquation avec votre environnement existant.

Fonctions clés de nos intégrations de GRC

Remontée de fiches en temps réel: Affichez des détails pertinents sur le client au début d'une interaction afin que les agents sachent à qui ils parlent et aient en main d'autres informations importantes (par ex. le motif de l'appel).

Capture des informations de l'IA: Remplissez automatiquement les dossiers de votre GRC au moyen de récapitulations générées par l'IA, de l'analyse du sentiment et des résultats clés de chaque interaction.

Accès aux transcriptions: Procurez aux agents et aux superviseurs l'accès aux transcriptions d'interactions contenues dans la GRC, ceci donne aux équipes le contexte dont elles ont besoin pour aider les clients, encadrer les agents et évaluer la performance.

Contact Transcript

"Speaker 1: My order shows as delivered, but I never received it. I checked with my neighbors and there's nothing there.
Speaker 2: I'll check the deliver details and tracking history for you.
Speaker 2: I can see the package was marked delivered, but the delivery location doesn't match the address on your account. I'll arrange for a replacement to be shipped and flag the original delivery for investigation.
Speaker 1: That's great, thank you!"

Contact Insights	
Call Reason	"Caller is inquiring about a delivery order."
Sentiment	8
Agent Steps Taken	"The agent reviewed the order and tracking details, identified delivery discrepancy, arranged a replacement order, and submitted a delivery investigation."
Customer Questions	"The transcript doesn't contain any customer questions that could be added to a frequently asked questions list."
Call Outcomes	"Outcome: Missing delivery issue successfully resolved. Actions Taken: Identified delivery discrepancy, arranged replacement, and submitted investigation. Overall Result: Replacement shipped and original delivery flagged for review."

Journalisation d'interactions omnicanale: Enregistrez automatiquement toutes les interactions dans votre GRC et donnez aux équipes une vision complète de chaque conversation avec un client.

Acheminement intelligent de la RVI: Misez sur les données de la GRC avant qu'un appelant joigne un agent afin d'acheminer intelligemment les contacts selon les compétences et les priorités pour améliorer la résolution au premier contact.

Automatisation de l'application: Transformez les interactions en cas pistés ou en mises à jour dans votre GRC afin que les équipes puissent prendre action sur le champ.

Intégration de robot conversationnel et de libre-service: Intégrez les robots conversationnels et les outils de libre-service à votre GRC pour tirer avantage du contexte du client, simplifier la résolution de problème et capturer automatiquement l'activité de l'interaction dans les dossiers de la GRC.

Gestion de billet libre-service: Permettez aux clients de recevoir des mises à jour de l'état de leur billet et d'accéder à l'information sur leur cas au moyen des outils de libre-service intégrés à votre GRC.

Assistance agent alimentée par l'IA: Procurez aux agents l'encadrement en temps réel durant les interactions en faisant apparaître de l'information clé et des informations de votre GRC pour faciliter des résolutions plus rapides.

Cliquer-pour-appeler: Réduisez l'effort manuel et économisez du temps grâce à la communication sortante d'un seul clic, directement de votre GRC.

Contrôles d'enregistrement conformes à la norme PCI: Faites automatiquement une pause dans les enregistrements d'appel durant les interactions concernant un paiement démarrées de votre GRC, ceci contribue à protéger les données sensibles du détenteur de la carte et à maintenir la conformité à la norme PCI.

Cas d'utilisation

Le centre de contact ice avec GRC convient à une vaste gamme d'équipes et d'applications, il aide les organisations à simplifier les opérations et à améliorer les interactions avec les clients dans toute l'entreprise.



Service à la clientèle

Offrez aux agents une visibilité complète de l'historique et des interactions du client afin qu'ils puissent résoudre les problèmes plus rapidement et livrer un soutien plus pertinent. Avec toute l'information capturée dans votre GRC, chaque interaction se construit sur la dernière—ceci réduit la répétition et améliore l'expérience globale du client.



Équipes de ventes

Simplifiez les appels sortants et pistez chaque point de contact directement dans votre GRC. À l'aide de la fonction cliquer-pour-appeler et de la journalisation automatique des interactions, les équipes de ventes peuvent se connecter plus rapidement, maintenir des dossiers exacts et se concentrer davantage sur l'établissement de relations.



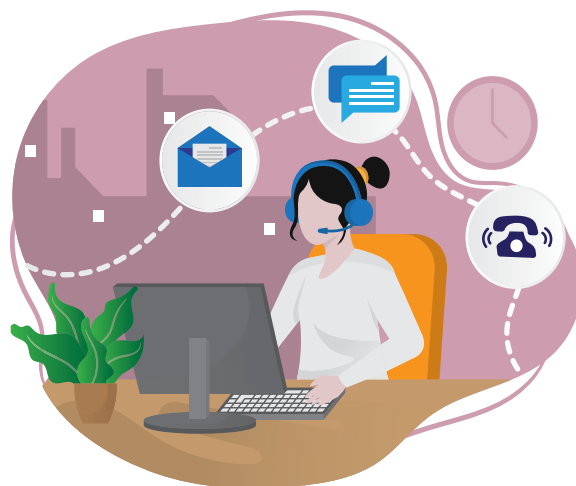
TI et service d'assistance

Transformez les interactions avec les clients en cas pistés et en mises à jour pour permettre aux équipes de gérer les demandes plus efficacement et assurer que rien n'échappe à l'attention. Comme le contexte complet de l'interaction est disponible en un endroit, l'équipe peut prioriser et résoudre les problèmes plus efficacement.

Construisez une expérience client plus connectée

Relier le centre de contact ice à votre GRC contribue à simplifier les opérations, à réduire le travail manuel et à gagner une visibilité complète sur chaque interaction. Il en résulte des temps de réponse plus rapides, des agents mieux informés et des expériences client toujours meilleures.

[Demandez une démonstration pour voir comment vous pouvez améliorer la performance de toute votre équipe.](#)



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 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.



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo