

Introduction du Centre de contact ice 12

Ce document donne un aperçu des améliorations et des nouvelles capacités passionnantes du Centre de contact ice 12. Pour de plus amples renseignements sur le Centre de contact ice 12, s.v.p. contactez votre chargé de compte.

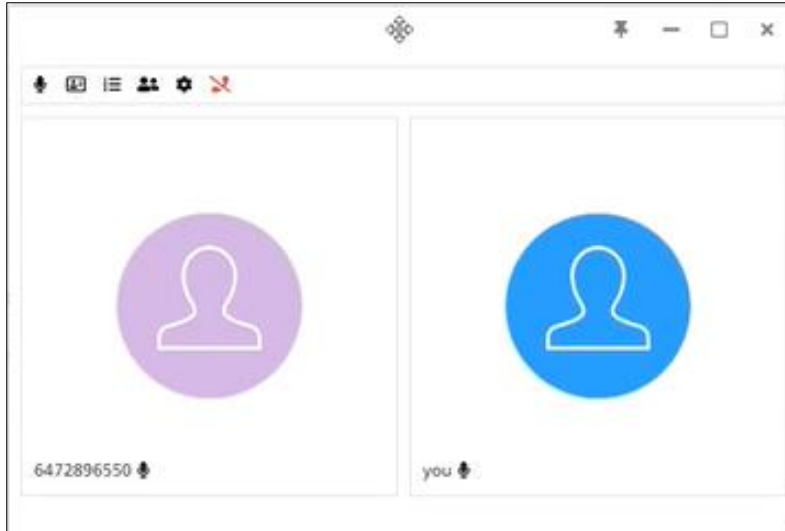
À propos de ice

- Les agents peuvent utiliser le icePhone, Microsoft Teams au moyen de la connexion directe ou le RTPC pour leurs CU, ceci vous procure la liberté d'effectuer la migration à votre propre rythme.
- Le centre de contact ice est une solution tout-en-un de communications client pour Microsoft Teams, Microsoft 365 et Dynamics 365.
- ice a été un des premiers centres de contact certifié pour Microsoft Teams.
- ice est compatible avec d'autres autocommutateurs IP comme Avaya, Cisco, Mitel, BroadSoft, etc.

Nouvelles fonctionnalités

icePhone

Procure une interface qui permet aux agents de recevoir et de traiter des interactions. Il inclut un téléphone logiciel et un client de clavardage intégrés. Les agents peuvent répondre à des appels et effectuer des appels sortants à partir de soit iceBar for Desktop ou iceBar for Web sans avoir besoin d'un téléphone logiciel distinct comme Teams. Les organisations peuvent utiliser toute combinaison de connectivité pour l'agent comme le icePhone, Teams et le RTPC et les utilisateurs qui participent au même appel peuvent se trouver sur différentes plateformes. Le icePhone utilise WebRTC, qui lui permet de fonctionner dès sa sortie de l'emballage dans des navigateurs web modernes.



Personnalisations du clavardage

De nouvelles options de configuration vous permettent d'utiliser votre stratégie de marque pour personnaliser votre page de clavardage web. Choisissez la police de caractère, le style, les messages du système et plus. La page de connexion accepte reCAPTCHA v3.

Sécurité améliorée

Le serveur d'identité offre aux agents une connexion sécuritaire à iceBar. Nous utilisons les standards les plus récents, ceci fait partie de notre effort continu de fournir un environnement hautement sécuritaire. Pour une sécurité accrue, le serveur d'identité sauvegarde localement un jeton qui expire.

Intégration de l'analyse vocale

Automatisez l'analyse de vos interactions pour simplifier le service à la clientèle. Découvrez les tendances qui se dégagent des conversations et réagissez rapidement, analysez le sentiment d'un client pour découvrir comment s'est déroulé l'échange, étiquetez automatiquement les interactions, assurez-vous de suivre votre conformité et plus. Le centre de contact ice s'intègre à des solutions d'analyse des conversations de tierces parties pour vous fournir les informations dont vous avez besoin pour exceller en matière de service à la clientèle. Les transcriptions et les statistiques sont disponibles sur la plateforme tierce avec prise en charge de l'identification unique (IU).