Introduction du Centre de contact ice 13

Ce document donne un aperçu des améliorations et des nouvelles capacités excitantes du centre de contact ice 13. Pour de plus amples renseignements sur le centre de contact ice 13, s.v.p. contactez votre chargé principal 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 communications unifiées, ceci offre la liberté d'effectuer la migration comme bon vous semble.
- 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 à obtenir la certification pour Microsoft Teams.
- ice est compatible avec d'autres autocommutateurs IP comme Avaya, Cisco, Mitel, BroadSoft, etc.

Nouvelles fonctionnalités

Enregistrement d'écran durant le Post-contact:

Étendez l'enregistrement d'écran pour poursuivre l'enregistrement durant l'état Post-contact pour vous assurer que les agents suivent les procédures standards durant le traitement Post-contact.

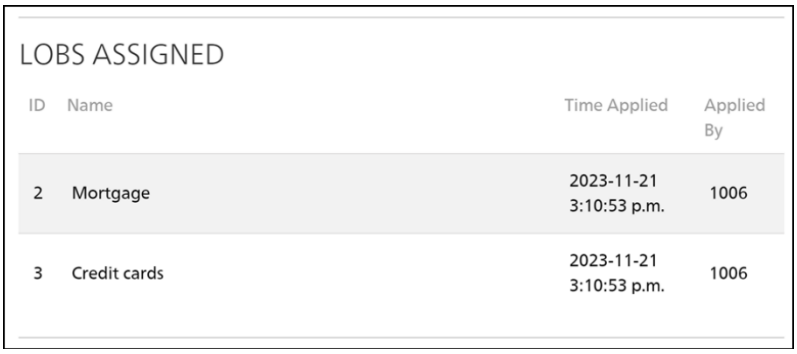
La durée maximale d'enregistrement durant le Post-contact est configurable et la valeur par défaut est d'une heure. Lorsque la configuration des agents permet la durée de Post-contact infinie pour la file d'attente à laquelle ils sont connectés, l'enregistrement d'écran continue jusqu'à ce que la durée maximale configurée ait été atteinte.

Recherche améliorée:

Trouvez facilement l'interaction que vous recherchez, cherchez un Code d'objet d'appel (COA) spécifique dans iceJournal, de manière similaire à ce qui peut être fait pour les codes de résolution de courriel. Lorsqu'un contact spécifique est sélectionné dans les résultats de recherche, la vue détaillée du contact présente les codes COA pour le contact ainsi que la date et l'heure auxquelles ils ont été appliqués et par quel agent.

150 Commerce Valley Drive Ouest,
Suite 800,
Markham, Ontario, Canada, L3T 7Z3

1-800-410-1051 1-905-882-5000
1-905-882-5501
www.computer-talk.com

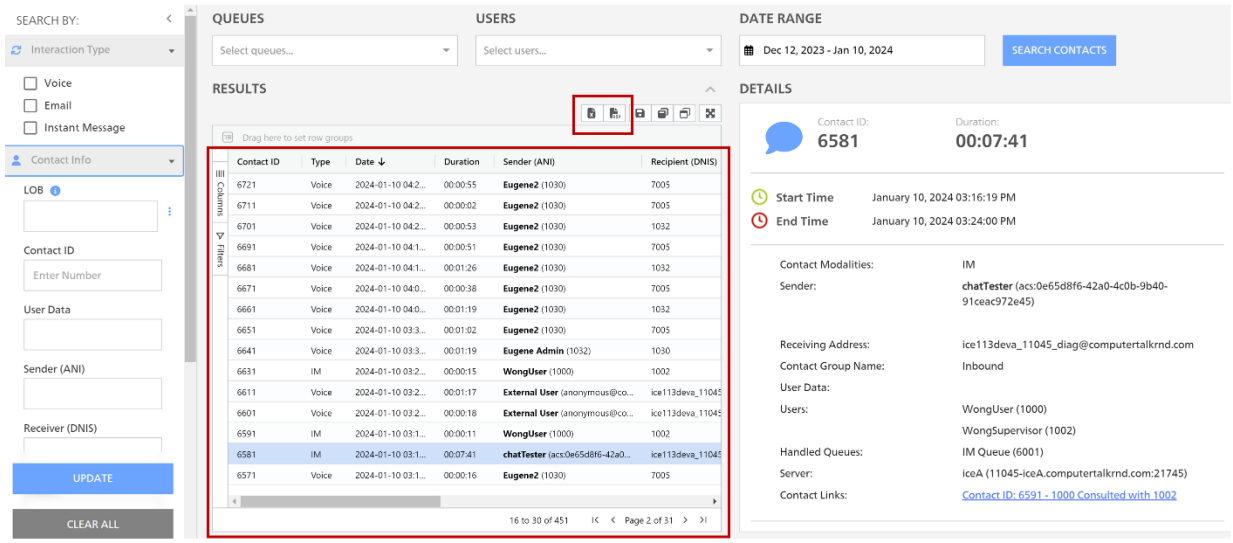


LOBS ASSIGNED

ID	Name	Time Applied	Applied By
2	Mortgage	2023-11-21 3:10:53 p.m.	1006
3	Credit cards	2023-11-21 3:10:53 p.m.	1006

Exportation de iceJournal:

Les résultats de iceJournal peuvent maintenant être exportés dans un fichier CSV pour une analyse plus approfondie ou importés dans votre système d'informatique décisionnelle ou de rapports. Dans ice 13.0, iceJournal utilise la même technologie de vue en grille que iceMonitor. Deux nouveaux boutons ont été ajoutés, "Exporter dans un fichier Excel" et "Exporter dans un fichier CSV". Par défaut, les résultats de recherche sont limités à 1,000 enregistrements. Les colonnes exportées sont celles qui sont visibles (non dissimulées) dans la grille de résultats.

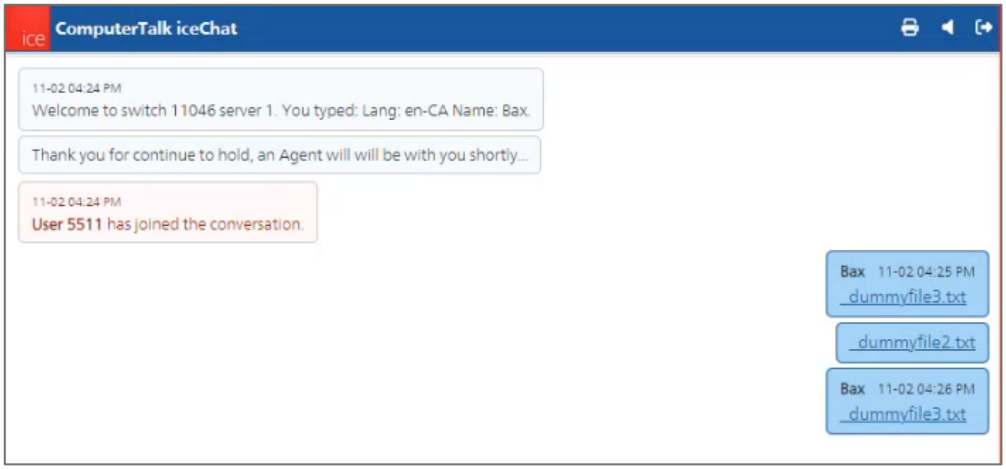


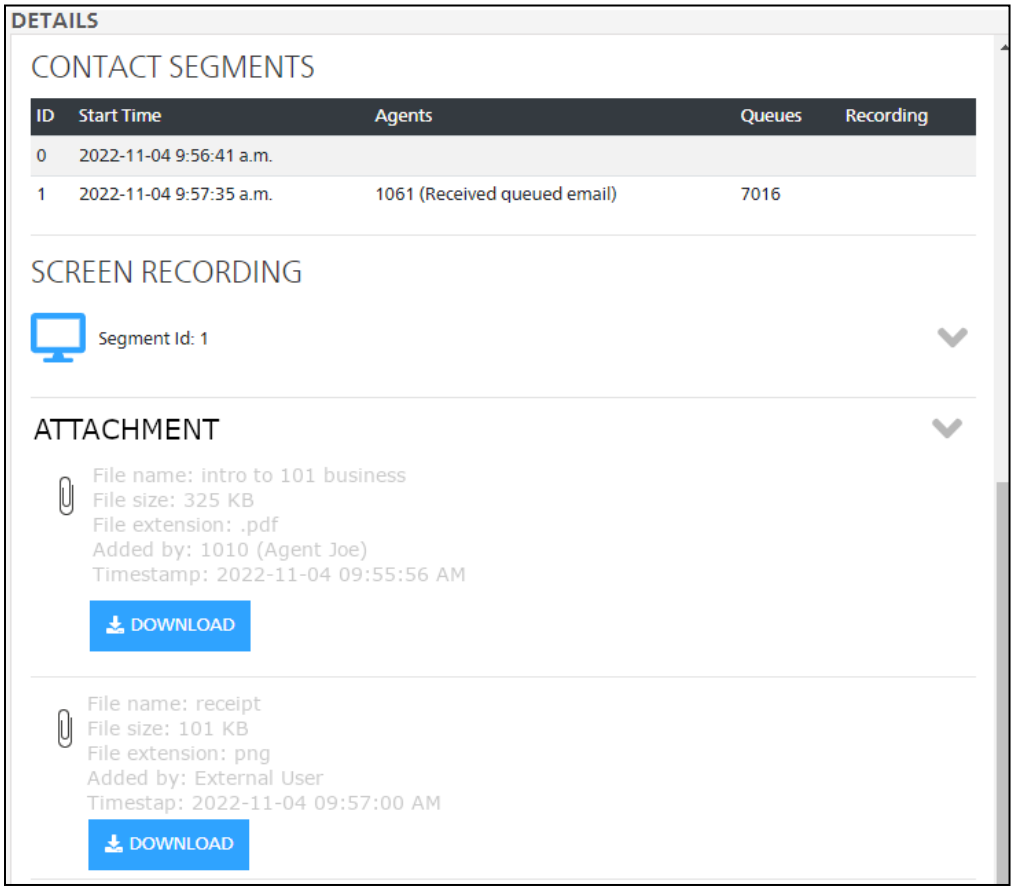
Pièces jointes au clavardage:

Utilisez le icePhone pour échanger sans effort des fichiers, des documents et des images dans iceChat. Les pièces jointes apparaissent comme des liens dans la fenêtre de clavardage et les pièces jointes sont stockées dans un magasin de données. Les clients peuvent déterminer:

- La période de rétention des pièces jointes durant laquelle elles demeurent accessibles dans iceJournal
- La durée de validité du lien de la pièce jointe
- La taille maximale de la pièce jointe
- Le nombre maximal de fichiers téléversés dans une session de clavardage

- Les types de pièces jointes qui peuvent être envoyées par les agents et les clients





Prise en charge de destinataires multiples:

Permettez aux agents et aux clients d'ajouter des destinataires additionnels aux courriels dans le champ À ou CC pour une visibilité accrue ou pour de l'information additionnelle. Si l'expéditeur

inclut des destinataires additionnels au courriel d'origine, la réponse de l'agent est envoyée à tous les destinataires. De plus, l'agent peut également inclure des agents ou des experts en la matière additionnels à la réponse.

Maintien des temps d'attente en file d'attente de courriels:

Lors du redémarrage du serveur, iceMail remet en file d'attente les courriels avec la même ID de contact qu'avant le redémarrage et toute durée d'attente en file d'attente précédente est ajoutée.

Déploiement de l'identification unique (IU) simplifié

Avec ice 13, l'introduction de la prise en charge des applications multi-locataires Azure simplifie le déploiement de l'Identification unique (IU) pour les clients. Ceci permet à ice d'utiliser une application multi-locataire Azure existante gérée par ComputerTalk. Les clients n'ont plus à créer et à maintenir leur propre application. Les administrateurs du client n'ont qu'à autoriser notre application. Pour un client existant, cette application peut être configurée durant les heures d'ouverture sans aucun temps d'indisponibilité.

La configuration de l'utilisateur à IU est davantage simplifiée avec le courriel à liaison automatique à la première connexion IU. ice attribue automatiquement l'identificateur global unique (GUID) Azure AD de l'utilisateur lors de la première connexion, ceci élimine le besoin pour l'administrateur de configurer manuellement l'IU dans iceAdministrator.