

# Introduction de la version 14 du centre de contact ice

Ce document présente les améliorations et nouvelles capacités excitantes du centre de contact ice version 14. Si vous désirez plus d'information sur les nouvelles versions, s.v.p. contactez votre chargé de compte.

## À propos de ice

- Le centre de contact ice est une solution de communications client tout-en-un conçue pour Microsoft Teams, Microsoft 365 et Dynamics 365.
- Les agents peuvent utiliser le icePhone, Microsoft Teams au moyen de la connexion directe ou le RTPC pour leurs communications unifiées, ceci vous procure la liberté d'effectuer la migration comme bon vous semble.
- ice a été un des premiers centres de contacts certifiés pour [Microsoft Teams](#).
- ice est compatible avec d'autres autocommutateurs IP comme Avaya, Cisco, Mitel, BroadSoft, etc.

## Nouvelles fonctionnalités

### Transcription post-appel avec Azure ou Tethr

La transcription de centre d'appel peut aider les agents à économiser du temps, améliorer la satisfaction du client et à acquérir de l'information précieuse de leurs conversations. L'utilisation de iceJournal permet aux agents d'avoir accès facilement et de revoir les appels transcrits et de se concentrer sur les points et les actions clés.

Dans ice 13, nous avons ajouté la capacité d'effectuer l'analyse de transcription et de la parole avec Tethr. ice 14 permet aux utilisateurs de consulter ces transcriptions dans iceJournal. La transcription peut maintenant être effectuée à l'aide des services de reconnaissance de la parole de Tethr ou de Azure. Les utilisateurs peuvent lire un enregistrement voix de iceJournal et synchroniser la transcription à la lecture de l'enregistrement.

### Récapitulation de contact

La lecture d'une transcription en entier, spécialement si l'interaction était longue, peut être vorace en temps, un sommaire peut par conséquent s'avérer utile. Les agents dont la tâche est de créer des sommaires après chaque interaction passent souvent de longues minutes à les

assembler, ceci représente énormément de temps chaque semaine. De plus, ces sommaires peuvent être sujets à des biais ou de l'information clé qui pourrait aider à la résolution du problème peut être omise.

Permettez à vos agents de passer moins de temps en état post-contact avec l'aide de la récapitulation post-contact de l'IA générative. Avec l'IA générative, les sommaires de contact sont produits automatiquement, sans biais, et sont accessibles dans iceJournal après un appel.

### **Analyse post-contact de l'IA générative (Infrastructure logicielle de métadonnées de contact)**

Avec l'analyse post-appel de l'IA générative, les utilisateurs peuvent facilement identifier les tendances, le sentiment ou les actions de suivi. Les messages-guides pour l'analyse de l'IA générative sont écrits en langage naturel dans iceManager et peuvent facilement être modifiés en tout temps. Après qu'un appel soit complété et qu'une transcription soit produite, l'IA générative analyse la transcription selon ce que le message-guide lui demande de faire.

Par exemple, un utilisateur pourrait écrire un message-guide en langage naturel qui demande à l'IA générative de déterminer le sentiment d'un appel. Au lieu d'écouter l'enregistrement de l'appel et de tenter d'identifier l'opinion du client eux-mêmes, ils peuvent automatiser la tâche au moyen de l'analyse post appel de l'IA pour gagner du temps.

### **Robot de l'IA générative**

Notre nouveau robot de l'IA générative apporte une fonctionnalité améliorée pour automatiser, personnaliser et simplifier les interactions avec les clients. Il peut maintenant récapituler l'état d'un billet ou l'information de bases de connaissance ou de manuels d'utilisateur pour fournir de l'information à un client.

### **Analyse post-contact de l'IA générative avancée**

En plus de l'analyse post-appel de l'IA générative de iceManager, ice offre une analyse post-contact de l'IA générative avancée au moyen de l'application. Cette fonction peut accomplir des actions sur les transcriptions de clavardage, comme la récapitulation des conversations ou l'extraction d'information clé. Elle peut également effectuer des actions subséquentes, comme l'ajout d'un sommaire produit au compte du client dans la GRC.

### **Alertes de iceMonitor fondées sur la durée de l'état**

Améliorez la gestion des effectifs et la productivité des agents avec ces alertes personnalisables. Vous pouvez maintenant créer des alertes fondées sur la durée de l'état de l'agent. Par exemple, vous pouvez recevoir une alerte lorsque les agents sont en pause repas depuis plus d'une heure (c. à d. l'état Pas prêt avec le motif Pause repas > 60 minutes).

## **Gestion de message audio avec des messages-guides produits par la synthèse texte-parole**

Adaptez-vous aux changements dans votre entreprise par la gestion des messages-guides de la RVI dans iceManager. Les messages audio peuvent être enregistrés dans l'interface web ou produits à l'aide de la synthèse texte-parole. Elle accepte le téléversement et le téléchargement d'un ou de plusieurs fichiers audio.

### **Piste de vérification**

Pour une sécurité accrue, piste les agents qui accèdent à l'information ou qui effectuent des modifications à ice. ice 14 ajoute la capacité de journaliser les activités effectuées par tous les utilisateurs comme lorsqu'un enregistrement est lu/téléchargé ou quand les utilisateurs/files d'attente/équipes procèdent à des modifications dans iceAdministrator. Les pistes de vérification fonctionnent sur le web et on peut y accéder au moyen de iceManager.

### **Soutien de iceChat dans le navigateur**

Procurez une expérience harmonieuse pour vos clients. iceChat est maintenant intégré à un cadre en ligne de votre site web. Les clients peuvent naviguer dans votre site web tout en retenant la même conversation de clavardage à travers les différentes pages web, ceci permet de créer une expérience fluide et ininterrompue. iceChat dans le navigateur peut être personnalisé de différentes manières, incluant les icônes des boutons de clavardage de même que la hauteur et la largeur de la fenêtre de clavardage.

### **Améliorations de l'interface utilisateur iceChat (IU)**

Personnalisez votre fenêtre de clavardage pour qu'elle corresponde à votre stratégie de marque et offrez à vos clients une expérience de marque. Plusieurs éléments de l'interface utilisateur de iceChat sont maintenant configurables, incluant la largeur de la bulle de clavardage, l'espace entre les bulles de clavardage, le format de la date et de l'heure, la taille de la police de caractères, le bouton imprimer, etc.

### **Étiquetage post-contact**

Assure que toutes les interactions soient catégorisées avec précision afin de maintenir des dossiers fiables. Si un agent a oublié d'étiqueter une interaction d'un code COA durant le traitement post-contact ou n'en a pas attribué pour tout autre motif, les utilisateurs peuvent maintenant attribuer un code COA dans iceJournal après qu'une interaction soit complétée.

### **Soutien de la remontée d'écran dans iceWorkflow**

En réponse à la décision de Microsoft de supprimer progressivement VBScript, nous introduisons une nouvelle remontée d'écran améliorée guidée par l'application dans ice14. Cette approche assure que votre fonctionnalité de remontée d'écran demeure robuste et à l'abri du vieillissement, indépendante de la disponibilité de VBScript. La nouvelle action de l'application

Faire remonter écran peut donner une consigne à iceBar de faire remonter une URL du navigateur par défaut ou de iceManager.