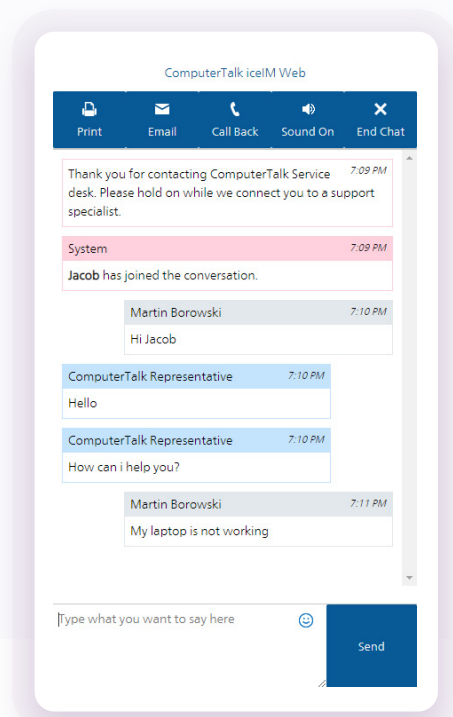


# La MI pour le centre d'assistance

L'ajout de la MI à votre centre d'assistance permet aux employés de vous joindre facilement au moyen d'une nouvelle plateforme de communication et augmente la productivité de l'agent qui peut traiter de multiples demandes en même temps.



## Bénéfices de l'ajout de la MI à votre centre d'assistance



Amélioration de l'expérience de l'employé



Augmentation de l'efficacité de l'agent



Amélioration des temps de réponse



Réponse instantanée à des questions de routine



Interface unique pour les employés, à l'intérieur de leur fenêtre Teams



## Fonctions

- Sessions multiples de clavardage simultanées par agent
- Transcriptions de clavardage
- Conférence, consultation ou transfert de sessions de clavardage
- Écoute discrète, encadrement et entrée en tiers du superviseur
- Réponses toutes prêtes
- Intégration du clavardage à des applis mobiles
- Acheminement basé sur la compétence
- Possibilité de passer à un appel
- Personnalisation de l'image de marque de la fenêtre
- Option de masquer l'identité des agents

## Comment fonctionne la MI


**1.** Recherchez le contact ice ou épinglez le contact comme favori

**2.** Démarrez un nouveau clavardage avec ice à partir de votre client Teams (ou Skype Entreprise)

**3.** Les sessions de clavardage sont suivies, enregistrées et surveillées dans ice

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



[computer-talk.com/request-demo](https://computer-talk.com/request-demo) 

## Ce qui est inclus

1. ComputerTalk fournit un chargé de projet pour diriger et gérer l'implantation de la solution de MI avec le concours de votre équipe
2. Une session de conception de jusqu'à 4 heures pour revoir vos besoins, apporter des modifications à l'application et collaborer à la convivialité de la fenêtre
3. Vérification de l'heure du jour
  - a. si ouvert – poursuivre la mise en file d'attente
  - b. si fermé – message de fermeture
4. Jusqu'à 3 files d'attente
  - a. 3 options d'acheminement aux files d'attente sont présentées à l'employé:
    - i. Option 1 – Aller à la file d'attente 1
    - ii. Option 2 – Aller à la file d'attente 2
    - iii. Option 3 – Aller à la file d'attente 3
5. Message de la file d'attente
  - a. Attendre 30 secondes, message, attendre 30 secondes, répéter
6. Instances de services de clavardage – ComputerTalk configurera le serveur d'application iceChat.

## Hypothèses

1. La mise en service sera complétée avec deux ressources de ComputerTalk après les heures d'ouverture durant la fenêtre de maintenance de deux heures
2. La formation sera offerte en ligne
3. Le client utilisera les licences d'accès client de Teams (Skype Entreprise) existantes ou en fera l'achat, auxquelles le nuage de ComputerTalk se fédérera pour permettre aux utilisateurs de recevoir des clavardages.

## 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'intelligence artificielle et l'analyse sur tous les canaux, 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).