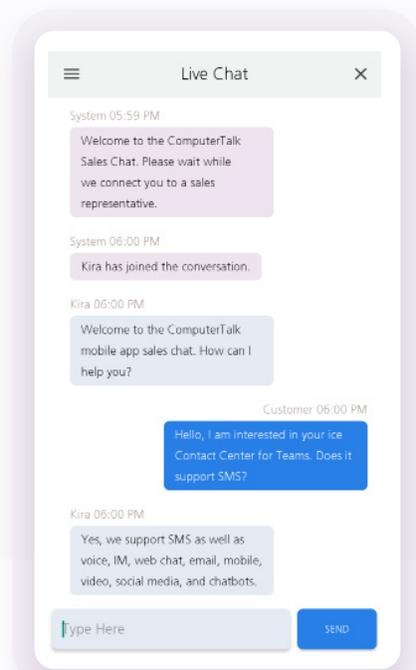


# iceChat

iceChat offre la possibilité à vos clients et à vos clients potentiels de démarrer instantanément une conversation en temps réel avec votre organisation. Le clavardage web vous permet de réduire les coûts et d'augmenter les marques d'intérêt.



## Bénéfices de l'ajout du clavardage web à votre site web

-  Extension des heures de service avec les robots conversationnels libre-service
-  Diminution des temps d'attente
-  Développement de la base de clientèle
-  Réduction des coûts
-  Augmentation du taux de réponse des clients potentiels
-  Simplification de l'expérience d'engagement des clients potentiels
-  Qualification instantanée des marques d'intérêt
-  Augmentation de la résolution au premier contact



## Fonctions

- ✓ Option de multiples sessions de clavardage simultanées par agent
- ✓ Transcriptions de clavardage
- ✓ Capacité pour les clients d'imprimer ou d'envoyer par courriel les 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 appli mobiles
- ✓ Acheminement basé sur la compétence
- ✓ Demande de rappel à l'intérieur du client de clavardage
- ✓ Personnalisation de la fenêtre de clavardage selon votre stratégie de marque
- ✓ Option protéger l'identité des agents

## Fonctionnement du clavardage en direct

**1.** Sur votre site web, le client ou le client potentiel clique sur un lien qui lance le clavardage

**2.** Une nouvelle fenêtre de la solution de clavardage s'ouvre

**3.** Le client ou le client potentiel peut clavarder avec les utilisateurs du centre de contact qui sont sur les clients Teams (ou Skype Entreprise)

**4.** Les sessions de clavardage sont pistées, 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 qui dirige et gère la livraison de la solution de clavardage web avec le concours de votre équipe
2. Une session de conception de jusqu'à 4 heures pour revoir vos besoins, figurer le flux de l'application et aider à l'aspect et à la convivialité de la fenêtre
3. Vérification de l'heure du jour
  - a. Le clavardage est Ouvert
    - i. Le formulaire de collecte des renseignements s'affiche
    - ii. Les champs du nom du client, son adresse courriel et numéro de téléphone
    - iii. Cliquer pour démarrer le clavardage
  - b. Le clavardage est Fermé (Congé/Après les heures d'ouverture/ Ad hoc)
    - i. Le formulaire web s'affiche
    - ii. Les champs du nom du client, son adresse courriel et numéro de téléphone
    - iii. Cliquer pour envoyer la demande
4. Jusqu'à 3 files d'attente
  - a. Le MI arrive dans l'application et contient le numéro de téléphone (si disponible)
  - b. Le client aura 3 options d'acheminement aux files d'attente:
    - 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. Fenêtre de clavardage web
  - a. Fenêtre de clavardage web standard
  - b. Le client peut personnaliser le logo (PNG), la couleur de la fenêtre et la police de caractères
  - c. ComputerTalk fournira le fragment de code JavaScript à placer sur le site web du client
7. Instance des services de clavardage
  - a. ComputerTalk configurera le serveur de l'application iceChat
  - b. ComputerTalk hébergera la fenêtre de clavardage à laquelle le client est dirigé avec le Javascript

## Hypothèses

1. La mise en service sera complétée après les heures durant une fenêtre de 2 heures de maintenance avec 2 ressources de ComputerTalk.
2. L'intégration du site web sera effectuée par le client.
3. La formation sera offerte en ligne.
4. Le client sera responsable d'appliquer le JavaScript à un événement de clic. Ceci fera ouvrir la fenêtre du client de clavardage web et établira la communication avec ice.
5. Les personnalisations de l'heure du jour pour la présentation de la fenêtre de clavardage web sur le site web du client demeure la responsabilité du client.
6. Le client utilisera ou achètera les licences d'accès clients de Teams (Skype Entreprise) auxquelles le nuage de ComputerTalk se fédérera, pour permettre à l'utilisateur de recevoir les messages de clavardage.

## 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).