

Options pour les fonctionnalités du centre d'appels en nuage

Migrez votre centre d'appels vers le nuage et faites l'expérience d'une solution haut de gamme pouvant être mise en service en quelques jours seulement, et non des mois. Avec le centre d'appels en nuage de ThinkTel, propulsé par Intermedia®, un service attentif à l'origine d'expériences clients éclairées et positives est à votre portée.

Choisissez l'un des trois niveaux de centre d'appels comme service (CaaS) pour profiter de tous les avantages d'une plateforme infonuagique. Personnalisez votre expérience client en sélectionnant les fonctionnalités qui vous conviennent.

Fonctionnalités	Argent	Or	Platine
Portail d'administration	✓	✓	✓
Application pour superviseurs	✓	✓	✓
Statut des agents en temps réel	✓	✓	✓
File d'attente des appels entrants	✓	✓	✓
Distribution d'appels automatique (DAA)	✓	✓	✓
Messages sur la position dans la file d'attente et le temps d'attente estimé	✓	✓	✓
Fonctions pour superviseurs (surveillance, chuchotement, intervention)	✓	✓	✓
Rapports historiques et graphiques en temps réel	✓	✓	✓
Tableaux de bord en temps réel	✓	✓	✓
Routage par compétence	✓	✓	✓
Soutien élastique sur demande – sièges en rafale ²	✓	✓	✓
Enregistrement des appels	x	✓	✓
Intégrations prédéfinies (Dynamics, Salesforce, Zendesk, Slack) ¹	x	✓	✓
Application Web et de bureau pour agents	x	✓	✓
Rapports planifiés et sur mesure	x	✓	✓
Réponse vocale interactive personnalisable	x	✓	✓
Routage géographique	x	✓	✓
Routage avancé fondé sur des règles (dernier agent, agent préféré, etc.)	x	✓	✓
Statut personnalisable des agents	x	✓	✓
Alertes en temps réel pour des seuils personnalisables	x	✓	✓
Rappels et messages vocaux en file d'attente	x	✓	✓
Bulletins urgents pour les files d'attente	x	✓	✓
Sondage après les appels	x	✓	✓
Synthèse vocale de texte	x	✓	✓
Script d'appel	x	✓	✓
Files d'attente de canaux mélangés et d'appels sortants	x	✓	✓
Files d'attente du canal de clavardage	x	a la Carte	✓
Files d'attente du canal des courriels	x	a la Carte	✓
Files d'attente du canal des messages texte	x	a la Carte	✓
Notifications dynamiques (voix, courriel, message texte) ³	x	a la Carte	✓
Gestionnaire des horaires	x	a la Carte	✓
Évaluateur (notation et grilles d'assurance qualité)	x	a la Carte	✓
Enregistrement d'écran	x	a la Carte	✓
Grille de notation des agents	x	a la Carte	✓
Connecteur de solution de gestion de la relation client	x	a la Carte	✓
Cliquer pour composer dans Salesforce	x	a la Carte	✓

1 D'autres plateformes de gestion de la relation client et de communications unifiées seront évaluées. 2 Sièges en rafale du centre d'appels limités à 50 % de la capacité de sièges souscrite. 3 Ajouts de canaux sélectionnés (courriels et messages texte) – vendus séparément.