

Rozwiązania komunikacyjne dla centrów kontaktowych IP

Jedna kompletna platforma. Elastyczność otwartego oprogramowania.



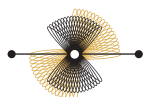
Zmiany, do których centrum kontaktowe musi się przystosowywać, nie mają końca. Nowe usługi. Przepisy. Internet całkowicie przededefiniował konsolidację agentów, płynność działalności oraz technologię obsługi głosu i danych.

W takim środowisku wymagana jest elastyczność. Jednak tego rodzaju elastyczności nie zapewnią systemy zorientowane sprzętowo.

Stale zmieniające się potrzeby wymagają otwartego oprogramowania. A także innowacji. Firma Interactive Intelligence spełnia oba wymagania. Dostarcza pakiet aplikacji obsługujący multimedia, telefonię VoIP, przekierowywanie, połączenia, optymalizację pracy agentów, zgodność, samoobsługę oraz integrację procesów biznesowych.

Centra kontaktowe zawsze będą dotrzymywać kroku zmianom zachodzącym w świecie.

Pomagamy je wyprzedzić.



Przemysłana innowacyjność

Zasady, którymi kieruje się firma nie mają zbyt dużego znaczenia, jeśli jej klienci nie mogą z nich skorzystać. Od ponad dziesięciu lat prowadzenia działalności każdego dnia przestrzegamy naszych zasad.

Innowacja

Firma Interactive Intelligence jest wiodącym pomysłodawcą na rynku rozwiązań komunikacyjnych centrów kontaktowych oraz telefonii IP. Od 1994 roku firma jest stałą i uznaną siłą napędową w tworzeniu technologii opartych na standardach dla telefonii komputerowej, aplikacji multimedialnych, telefonii internetowej (VoIP) oraz międzynarodowego standardu komunikacji SIP.

Innowacja dostosowująca się do zmiennych wymagań klienta i rynku.

Doświadczenie

Firma Interactive Intelligence wdrożyła swoje rozwiązania w przeszło 2 000 centrów kontaktowych i przedsiębiorstw w obu Amerykach, regionie Azji i Pacyfiku, Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce. Wdrożenia te wykonywane przez wykwalifikowaną sieć sprzedaży obejmują wdrożenia rozwiązań internetowych, poczty e-mail i multimediiów w połączeniu z migracją do telefonii VoIP (Voice over IP). Infrastruktura usługowa na całym świecie obejmująca około 200 partnerów z takimi wiodącymi firmami jak Microsoft, Intel oraz HP stanowi wartość dodaną do naszej branżowej wiedzy specjalistycznej.

Doświadczenie oparte na wiedzy i rozumieniu klienta gwarantuje pewność.

Oferowane korzyści

Połączenie innowacyjności otwartych standardów oprogramowania z doświadczeniem uzyskanym na całym świecie we wdrożeniach i obsłudze centrów kontaktowych IP umożliwia firmie Interactive Intelligence dostarczanie własnościowych urządzeń komunikacyjnych o dotąd niespotykanej wartości. Uzyskane korzyści to większe dopasowanie zintegrowanego pakietu aplikacji do różnorodnych potrzeb biznesowych, realne oszczędności dotyczące urządzeń, sieci i utrzymania systemu.

Korzyści, jakie można odnieść, wybierając produkty firmy Interactive Intelligence.

Kompleksowe, a jednocześnie elastyczne programowe rozwiązania dla centrum kontaktowego i telefonii IP.

To nasza branża.



„Firmy tworzące procesy obsługi klienta progresywnie angażujące pracowników spoza centrum zgłoszeniowego, partnerów oraz określonych klientów znacząco zwiększają swoje wskaźniki satysfakcji oraz obroty”.

— firma Gartner Inc.

„Jak przekształcić pracowników w agentów centrum kontaktowego”

Przemysłana
 innowacyjność

Centrum kontaktowe

Skuteczne centra kontaktowe spełniają trzy potrzeby:

- Oferują usługi kontaktowe, jakich wymagają klienci.
- Dostarczają najwyższego poziomu usług dla interakcji w dowolnym czasie.
- Wykonują to wszystko w sposób bardziej efektywny niż ktokolwiek inny.

Ale rozwijające się centrum kontaktowe uwzględnia zmieniające się potrzeby klienta, wymagania rynkowe oraz technologię zarządzania kontaktami. Co więcej, przygotowanie się do nagłych zmian jest wartością krytyczną.

Tak jak zdolność do kreowania nowych trendów.

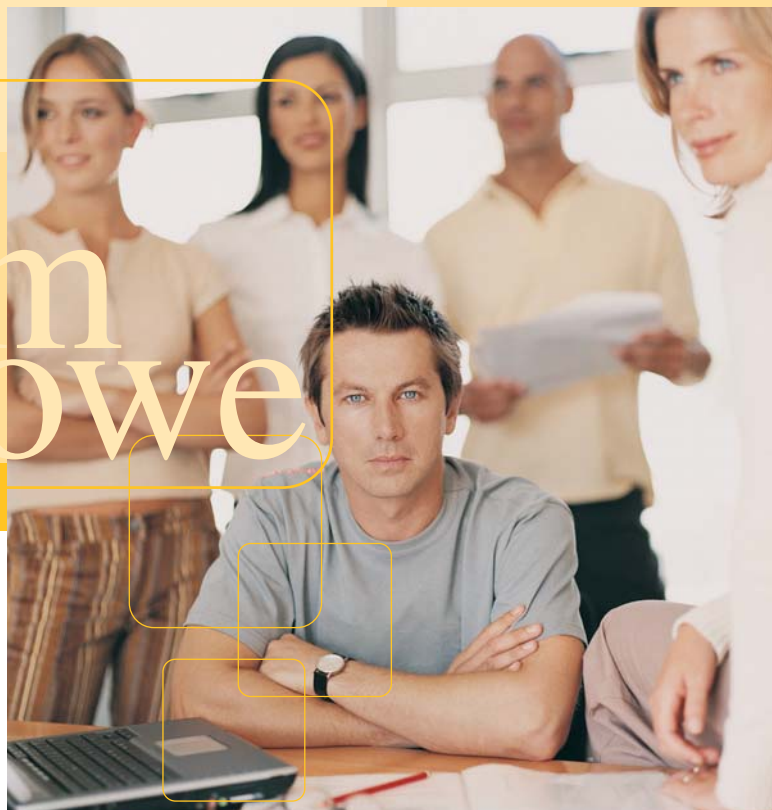
Od ponad dziesięć lat centra kontaktowe na całym świecie wymagają od firmy Interactive Intelligence coraz bardziej inteligentnego sposobu zarządzania kontaktami wielokanałowymi oraz interakcjami multimedialnymi z klientami. Pojedyncza platforma stała się kamieniem węgielnym, a tysiące późniejszych wdrożeń wytyczało trendy. Wciąż dostarczamy lepsze i bardziej dynamiczne rozwiązanie niż ktokolwiek inny.

Można powiedzieć, że innowacje razem z doświadczeniami przyniosły niezrównaną wartość. Można też powiedzieć, że rozumiemy, w jaki sposób centrum kontaktowe odniesie sukces.

” W zestawieniu porównawczym sześciu produktów centrów kontaktowych IP produkt **Customer Interaction Center firmy Interactive Intelligence został nazwany Najlepszym zintegrowanym multimedialnym centrum kontaktowym IP**. Z dodatkem zintegrowanej rejestracji ekranów, serwerem mediów SIP zapewniającym większą skalowalność oraz rozszerzonymi funkcjami instruktazu agenta w wersji 2.4 produktu jest on jeszcze lepszy”.

— Miercom

Niezależna firma konsultingowa i laboratorium testowe zajmujące się sieciami



Koszty i złożoność rozwiązań czy otwarta elastyczność: wybór należy do Ciebie

Telefonia IP poprowadziła centra kontaktowe w nowym kierunku, dając tym samym przewagę pakietom oprogramowania nad pudełkami tradycyjnego sprzętu. Otwarte standardy, takie jak protokół SIP dla telefonii VoIP oraz oparte o protokół IP multimedialne interakcje również dynamizują telefonię IP. Dzieje się tak szczególnie w zakresie połączeń z agentami ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, w zakresie operacji między wieloma lokalizacjami, podczas przekierowywania kontaktów oraz przy integrowaniu z istniejącą infrastrukturą komunikacyjną jak również z nowymi nadchodzącymi technologiami.

W przypadku rozwiązań własnościowych kilku dostawców urządzeń osiągnięto pewien stopień otwartości IP, jednak większości się to nie udało. I prawdopodobnie w najbliższym czasie się nie uda. Wybierając ich systemy Twoje centrum kontaktowe zostanie narażone na następujące obciążenia:

- Kosztowne całościowe modernizacje oraz umowy serwisowe, wraz z dostawcami urządzeń do rejestracji, wybierającymi, produktami internetowymi, serwerami proxy oraz innymi dodatkowymi urządzeniami integrującymi centrum kontaktowe z aplikacjami obsługującymi przedsiębiorstwo.
- Ograniczona skalowalność oraz niewielka elastyczność w łączeniu funkcji dla agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, a także w integracji z aplikacjami CRM, aplikacjami do zarządzania kadrami, do śledzenia interakcji itd.
- W rzeczywistości nie istnieje ścieżka migracji do telefonii VoIP oraz występuje ograniczona funkcjonalność komunikacji IP. Jest to spowodowane fuzjami i przejęciami w branży, które pozostawiły w centrach kontaktowych systemy zaprojektowane według niestandardowych architektur, jak również starszymi generacjami technologii własnościowej.
- Wyższe ryzyko zachowania zgodności technologii własnościowych utrudniających adaptację do zróżnicowanego i szybko zmieniającego się środowiska prawnego.
- Zorientowane sprzętowo środowisko komunikacyjne, które nie ma praktycznie żadnej odporności na awarie ani nie zapewnia rezerwowej funkcjonalności. Wszystko to sprawia, że ekonomiczne usuwanie skutków awarii jest wręcz niemożliwe.

Customer Interaction Center®

Lepsze rozwiązanie dla centrów kontaktowych

W 1994 roku wstępnie zintegrowane oprogramowanie do transmisji głosu i danych oraz zarządzania wielokanałowymi interakcjami z klientem było na etapie projektu. Projekt ten rozpoczęła firma Interactive Intelligence i od tego czasu jest najbardziej innowacyjnym dostawcą multimedialnych centrów kontaktowych oraz produktów i usług telefonii IP opartych na protokole SIP.

Odmienne sposoby myślenia na temat automatyzacji centrum kontaktowego

Naszym celem zawsze było stworzenie jednego rozwiązania zarządzającego interakcjami dowolnego typu mediów, aby zastąpić urządzenia wielu systemów: central telefonicznych PBX, poczty e-mail, faksów oraz usług internetowych, które nie obsługiwały multimedii.

W ten sposób wymyśliśmy całkowicie nowe rozwiązanie. Opracowaliśmy zintegrowane oprogramowanie obsługujące multimedia wyposażone w technologię „procesora zdarzeń” interakcji i daliśmy centrum kontaktowym pojedynczą architekturę oprogramowania do zarządzania rozmowami telefonicznymi, faksami, pocztą e-mail oraz interakcjami internetowymi. Co więcej, widząc na horyzoncie telefonię VoIP, opracowaliśmy nasze oprogramowanie, używając otwartych standardów dla zapewnienia komunikacji IP elastyczności praktycznie niemożliwej do zrealizowania na sztywnych platformach sprzętowych.

Dziś mamy za sobą przeszło 10 lat badań, rozwoju i udoskonalenia, a nasze oprogramowanie Customer Interaction Center (CIC) dostarcza centrum kontaktowym pakiet aplikacji zarządzania kontaktami najbardziej bogaty w funkcje ulepszone za pomocą automatycznej dystrybucji połączeń (ACD) oraz przekierowywanie priorytetów — wszystko natychmiast po zainstalowaniu.

Co więcej, oprogramowanie CIC pozwala dowolnemu centrum kontaktowemu szybko przystosowywać się do zmieniających się wymagań dzięki swojej otwartej architekturze i wstępnie wbudowanej funkcjonalności. Dokładnie tak, jak zamierzaliśmy.

Pakiet aplikacji dla multimedii

Zapewniając klientom usługi kontaktowe, jakich wymagają, przyczyniamy się do powstania bazy lojalnych klientów oraz znaczącej przewagi nad konkurencją. Pakiet aplikacji IP Customer Interaction Center obejmuje wszystkie funkcje potrzebne w centrum kontaktowym

i niezbędne do kreowania nowych trendów w zakresie zarządzania multimedialnymi kontaktami oraz funkcje komunikacji IP. Wszystko to w sposób efektywny i spójny dla każdego kanału mediów.

Automatyczna dystrybucja połączeń ACD i kolejowanie multimedii. Przekierowywanie na podstawie umiejętności i priorytetów. Centrale telefoniczne PBX, interaktywne odpowiedzi głosowe (IVR), rejestracja, serwer faksów, usługi WWW, monitorowanie jakości oraz jednolity interfejs użytkownika dla agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, a także dla przełożonych.

System CIC umożliwia nawet przełączanie wymagane do przekierowywania rozmów, oraz obsługuje łatwo integrowalne aplikacje z linii produktów firmy Interactive Intelligence służące do automatyzacji samoobsługi, obsługi kampanii wychodzących i mieszanych, przekierowywania między wieloma lokalizacjami, rejestracji multimedii, śledzenia interakcji oraz zaawansowanego nadzoru.

Ciągle usprawnianie kontaktów z klientami oraz optymalizacja pracy agentów

Nasze innowacyjne rozwiązanie umożliwia także zarządzanie centrum kontaktowym, co pozwala prowadzić programy poprawy jakości dla wszystkich rodzajów mediów. System CIC natychmiast po instalacji pozwala na rejestrowanie rozmów, natomiast nasza zintegrowana aplikacja dodatkowa Interaction Recorder do rejestracji i nadzorowania umożliwia kierownikom centrum kontaktowego prowadzenie zapisu wydajności pracy agentów, ocenianie agentów na podstawie konfigurowalnych ankiet, generowanie raportów i przeglądanie pracy agentów wg faksów, poczty e-mail oraz rozmów internetowych. Ten sam system w przypadku firm objętych szczególnymi regulacjami prawnymi pomaga w zachowaniu zgodności postępowania agenta z odpowiednimi wymogami.

Zaawansowane możliwości kontaktów wychodzących/przychodzących

Funkcje kontaktów wychodzących/przychodzących zwiększają poziom satysfakcji klienta oraz poziom dochodów. Należąca do systemu CIC aplikacja Interaction Dialer umożliwiająca tworzenie kampanii wychodzących jest unikalnym rozwiązaniem dla mieszanego centrum kontaktowego opartego na multimedii. Optymalizuje ona pracę agentów, dając możliwość wykorzystania skryptów oraz „podziału na etapy”, a także — w porównaniu do tradycyjnych urządzeń wybierających — obniża koszty użytkownika poprzez zastosowanie standardowych komponentów, przełącznic oraz serwerów.

Połączenie naszych rozwiązań do śledzenia i rejestracji z tym wszechstronnym podejściem

do autonomicznego i mieszane go prognozowanego wybierania znacznie zwiększa wartość firm teleusługowych, firm przyjmujących opłaty oraz dowolnej działalności stojącej w obliczu wymagań prawnych lub zgodności ze standardami.

Łatwa migracja centrum kontaktowego do telefonii VoIP

Będąc wiodącym twórcą technologii multimedialnych centrów kontaktowych, firma Interactive Intelligence od początku jako jedna z pierwszych oferowała oprogramowanie obsługujące telefonię IP zgodne ze standardem komunikacyjnym Session Initiation Protocol (SIP).

Poprzez rozszerzenie standardowych możliwości protokołu SIP oprogramowanie Customer Interaction Center wytycza prostą ścieżkę migracji do telefonii VoIP, oferując:

- Zintegrowany serwer mediów oparty na protokole SIP, który odciąża przetwarzanie rejestracji rozmów oraz operacje związane z innymi mediami i pozwala centrum kontaktowym wykorzystać siećową skalowalność protokołu SIP.
- Kompletny w 100% zestaw oprogramowania dopasowany do technologii IP, który daje przewagę oprogramowania nad sprzętem i proponuje ekonomiczne rozwiązanie usuwania skutków awarii.
- Zawierającą wszystko pojedynczą platformę oprogramowania IP do multimedialnych interakcji dla agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych oraz do przekierowywania na całym świecie.
- Wbudowany graficzny generator aplikacji Interaction Designer® pozwalający centrum kontaktowym IP na szybkie wdrożenia nowych usług oraz wykorzystanie konfigurowalnych opcji.

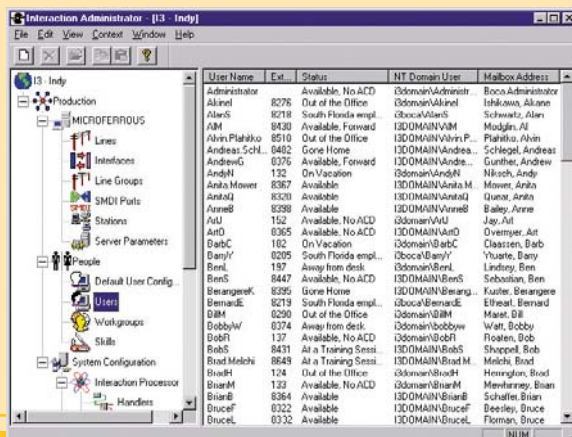
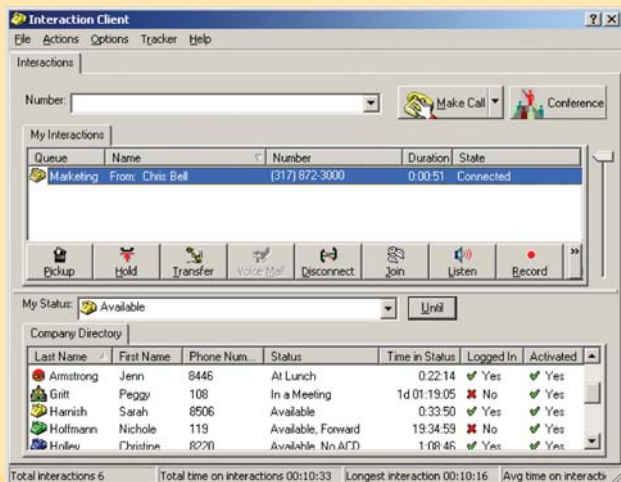
Skalowalna oferta

Centra rozmów telefonicznych obejmujące od 10 do 25 agentów lub centra kontaktowe obejmujące tysiące agentów, agentów zdalnych i lokalizacji. Firma Interactive Intelligence w unikatowy sposób zapewnia środowisku każdej wielkości wstępnie skonfigurowane pakiety aplikacji do zintegrowanego przetwarzania rozmów telefonicznych, a także komunikacji internetowej i wymiany wiadomości e-mail.

Większe centra kontaktowe mogą również rozszerzyć stosowanie aplikacji w celu połączenia procesów biznesowych i systemów danych bez dużych wydatków informatycznych, podczas gdy rozwiązania oferowane przez nas jako moduły dodatkowe są wdrażane w globalnych centrach kontaktowych pragnących ujednolicić stosowane technologie dzięki zapewnianej przez nas elastyczności inteligentnych routerów i oprogramowania. Centra sformalizowanych kontaktów dodatkowo doceniają nadzór nad multimediami i monitorowanie jakości. Takie możliwości oferują tylko nieliczne rozwiązania.

Interfejs aplikacji Interaction Client® umieszcza wszystkie interakcje w jednym miejscu, aby zwiększyć wydajność agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych

Aplikacja Interaction Administrator daje zespołom IT możliwość zarządzania z jednego miejsca liniami PBX, stacjami, planami rozmów telefonicznych, użytkownikami, grupami roboczymi, umiędzycznymi, kampaniami wychodzącymi, śledzeniem interakcji i funkcjami rejestracji



Jedno wszechstronne rozwiązanie

Wzbogacone o przeszło dziesięć lat doświadczeń w branży aplikacje z naszego pakietu centrum kontaktowego IP dostępne natychmiast po zainstalowaniu dla klientów, agentów i przełożonych są niezrównane w wielokanałowej obsłudze współczesnego klienta. Są zarówno elastyczne, jak i kompletne — począwszy od podstawy, którą jest oprogramowanie Customer Interaction Center.

Zbudowanie dopasowanego rozwiązania dla centrum kontaktowego w sposób modułowy oraz dostosowanie do zmieniających się potrzeb klienta i rynku odbywa się za pomocą kolejnych przyrostów dodających funkcje i użytkowników w zależności od aktualnych wymagań. Nie trzeba się więcej martwić o zakupy nowego sprzętu lub kolejnych systemów od dostawców rozwiązań.

Całościowe zarządzanie kontaktami

ACD • kolejki multimedialne • przekierowywanie na podstawie umiejętności

Kolejkowanie i przekierowywanie rozmów przychodzących, faksów, poczty e-mail oraz interakcji internetowych agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, grup roboczych i partnerów biznesowych.

IVR • inteligentne rozpoznawanie mowy

Obsługa wiodących w branży mechanizmów rozpoznawania mowy, narzędzia wejściowe ze zuniifikowaną obsługą kodów DTMF oraz obsługa języka VoiceXML.

Zarządzanie e-usługami

Ułatwienie kolejki multimedialne dla wchodzących rozmów telefonii IP, poczty e mail, internetowych rozmów tekstowych oraz zwrotnych internetowych rozmów telefonicznych i żądań pracy grupowej.

Automatyzacja samoobsługi

Integracja programu e-FAQ w celu automatyzacji poczty e-mail oraz procedur samoobsługi przez Internet.

PBX • Centrala telefoniczna IP

Wbudowana obsługa wielu języków

Obsługa opcji dla języków angielskiego, hiszpańskiego, francuskiego, niemieckiego, japońskiego i innych.

Dla agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych

Kontrola interakcji z pulpitu

Obsługa kolejki rozmów, poczty e-mail oraz interakcji internetowych za pomocą jednolitego interfejsu pulpitu aplikacji Interaction Client.

Integracja z klientami środowiska Microsoft

Microsoft Outlook®, Microsoft Business Solutions-Great Plains®, Microsoft CRM, Microsoft Live Communications Server®.

Strategia „cienkiego” klienta

Rozszerzenie aplikacji Interaction Client na rozproszonych i zdalnych użytkowników systemu CIC bez nakładów na wdrażanie oprogramowania.

Automatyczne wyświetlanie informacji na ekranie • integracja z systemami CRM

Rejestracja

Cyfrowy zapis rozmów głosowych i internetowych.

Hierarchiczne zarządzanie odpowiedziami

Dla poczty e-mail oraz rozmów internetowych.

Zarządzanie dostępnością

Serwer faksów • obsługa faksów z poziomu komputerów biurowych

Poczta głosowa • ujednolicona obsługa wiadomości

Funkcje dla przełożonych

Ciągle monitorowanie w czasie rzeczywistym

Nadzór nad agentami oraz grupami roboczymi, monitorowanie kolejek oraz stacji, odsłuchiwanie linii, rejestracja interakcji, przeglądanie zbiorczych statystyk kolejek.

Funkcja przyłączenia się i tryb instruktora

Przyłączenie się do trwającej interakcji agenta z klientem i prowadzenie agenta przez tę interakcję.

Powiadamianie agentów

Natychmiastowe komunikaty dla agentów w zależności od poziomu obsługi lub stałe biuletyny.

Alarmy definiowane przez użytkownika

Automatycznie otrzymywanie powiadomień (alertów), jeśli pojawiają się ważne okoliczności.

Widok monitora alertów

Przeglądanie i zarządzanie wyjątkami w czasie rzeczywistym w zakresie wszystkich operacji centrum kontaktowego.

Pełne raportowanie

Nadzór nad centrum kontaktowym i wydajnością pracy agentów dzięki prawie 100 standardowym raportom.

Narzędzia dla administratorów systemu

Otwarta architektura oprogramowania systemu CIC

Łatwa integracja aplikacji biznesowych i zwiększanie liczby użytkowników, lokalizacji oraz rozszerzanie funkcjonalności za pomocą bezproblemowej aktualizacji serwera lub zastosowania technologii VoIP z obsługą protokołu SIP.

Centralna konfiguracja/administracja

Konfiguracja systemu CIC za pomocą aplikacji Interaction Administrator®, struktura menu

głosowych, monitów i działania platformy głosowej IVR za pomocą aplikacji Interaction Attendant®.

Wstępnie zintegrowana implementacja systemu CIC

System CIC nie wymaga oprogramowania pośredniczącego CTI ani usług integracji.

Bezproblemowe współdziałanie z infrastrukturą informatyczną

Integracja systemu CIC z różnorodnymi systemami poczty e-mail, serwerami WWW, bazami danych, katalogami oraz systemami hostów.

Obsługa konfiguracji z wieloma lokalizacjami

Obsługa wielu lokalizacji za pomocą opcji telefonii VoIP systemu CIC oraz interfejsów sieciowych dla EuroISDN oraz E1.

Program Interaction Designer

Samodzielne tworzenie i modyfikowanie przepływów oraz szybkie wdrażanie wzbogaconych aplikacji przetwarzających interakcje.

Rozszerzenie funkcjonalności centrum kontaktowego

Interaction Dialer® umożliwia obsługę połączeń wychodzących i mieszanych realizujących wybieranie numerów z wyprzedzeniem dla wszystkich systemów, łącznie z kampaniami wychodzącymi wysokiej skali.

Interaction Recorder® umożliwia nagrywanie głosowej i ekranowej komunikacji multimedialnej oraz punktowanie, które poprawi wydajność każdego agenta.

Interaction Director® umożliwia inteligentne przekierowywanie między wieloma lokalizacjami, które z kolei pozwala równoważyć obciążenie interakcjami oraz zoptymalizować wydajność każdego personelu.

e-FAQ® umożliwia zarządzanie bazą wiedzy i automatycznymi odpowiedziami, dzięki czemu wszelkie zapytania są obsługiwane zaledwie w ciągu kilku sekund.

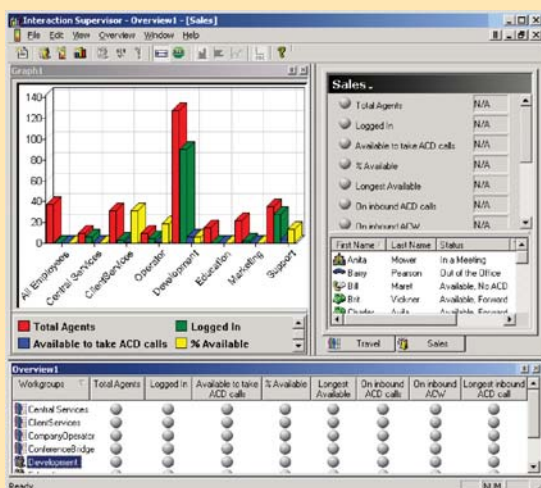
Interaction Tracker pozwala firmie archiwizować każdą interakcję z jej klientami oraz innymi organizacjami.

Interaction Supervisor umożliwia monitorowanie w czasie rzeczywistym pozwalające zmaksymalizować wydajność personelu.

Opcje dla protokołów SIP, HMP oraz tradycyjnej telefonii

W związku z tym, że coraz więcej centrów kontaktowych skłania się w stronę komunikacji IP, największą zaletą zwiększającą konkurencyjność staje się dla nich szybka migracja do telefonii VoIP. Wymaganie to zostaje spełnione przez użycie „gotowego dla IP” oprogramowania Customer Interaction Center obsługującego standard komunikacyjny SIP oraz pełniącego rolę serwera proxy i bramy SIP w infrastrukturze telefonii IP. Opcjonalnie możliwa jest integracja oprogramowania Intel® NetStructure™ Host Media Processing (HMP). W takim przypadku system CIC staje się w pełni programowym rozwiązaniem, które eliminuje konieczność stosowania drogiego i zawodnego sprzętu do przetwarzania głosu.

Jeśli centrum kontaktowe nie jest całkiem gotowe do przyjęcia telefonii IP oraz protokołu SIP, system CIC może również służyć jako brama między tradycyjnymi środowiskami T1/E1 lub środowiskami analogowymi poprzez połączenia obsługiwane przy użyciu układów przetwarzania głosu Intel® Dialogic® oraz Aculab. Dodatkowo system CIC obsługuje platformę przełączania IP Cisco AVVID, integrując się w prosty sposób z rozwiązaniem Cisco CallManager w celu zaoferowania pełnego zestawu możliwości centrum kontaktowego — wszystko to w jednolitym systemie zamiast systemów osobnych dla połączeń ACD, platformy głosowej IVR, automatycznego wyświetlania informacji na ekranie, czy innych funkcji centrum kontaktowego.



Aplikacja dodatkowa Interaction Supervisor rozszerza już rozbudowane funkcje monitorowania systemu CIC o aktualizowane w czasie rzeczywistym widoki grupy roboczej, przeglądowe widoki grupy roboczej, widoki graficzne oraz alerty z możliwością dostosowywania

Korzyści dla Centrum kontaktowego

Ochrona inwestycji. Przystępne cenowo aplikacje samoobsługowe. Elastyczność otwartych standardów, klarowna ścieżka migracji do telefonii VoIP. Wszystko to można zdobyć dzięki w pełni funkcjonalnemu pakietowi centrum kontaktowego IP, który zmniejsza także koszty i złożoność zarządzania wielokanałowymi kontaktami z klientami.

System Customer Interaction Center (CIC), tylko od firmy Interactive Intelligence.

Zwiększenie przewagi nad konkurencją

Wyjątkowe usługi, jakich wymagają klienci, poszerzenie ich możliwości przez zmianę każdego agenta w skutecznego ambasadora centrum kontaktowego, poprawa satysfakcji klienta, a jednocześnie zwiększenie dochodów przy zagwarantowaniu jakości nadzoru przełożonych nad stałą poprawą interakcji i procesów biznesowych.

Szybka migracja do telefonii VoIP w oparciu o protokół SIP

Wykorzystanie zawartych w systemie CIC standardowych możliwości protokołu SIP, serwera proxy oraz serwera mediów w celu migracji do telefonii VoIP, wyeliminowanie kosztownego dodatkowego sprzętu wymaganego przez wiele systemów. Dostępne w systemie CIC oprogramowanie Intel NetStructure Host Media Processing (HMP) zastępuje kosztowne układy przetwarzania głosu, obsługując zmniejszające się koszty telefony IP, zestawy słuchawkowe oraz inne urządzenia użytkowników końcowych.

Scentralizowana administracja dla środowiska wielokanałowego

Administrowanie systemu CIC za pomocą pojedynczego serwera IP w sieci, konfigurowanie użytkowników, linii i stacji zgodnie z kampaniami wychodzącymi, rejestracja multimediów, a także

dostęp do innych funkcji systemu CIC — wszystko to za pomocą jednego interfejsu, nawet w przypadku centrów kontaktowych w wielu lokalizacjach. Funkcje automatycznej obsługi systemu CIC również są administrowane za pomocą pojedynczego interfejsu.

Unikanie kosztownych usług serwisowych

Wykonywanie dodawania, przenoszenia i zmian w organizacji. Koniec z ukrytymi kosztami projektów integracyjnych, które w istocie zjadają zyski.

Ochrona inwestycji

Szybkie i elastyczne odpowiedzi na potrzeby płynności działalności biznesowej, zmieniające się warunki konkurencji oraz problemy kadrowe. Wszystko to za pomocą pojedynczej platformy opartej na standardach otwartych, rozwijającej się razem z centrum kontaktowym.

Optymalne wykorzystanie pracowników

Umożliwienie agentom ds. kontaktów formalnych, agentom ds. kontaktów nieformalnych oraz agentom zdalnym obsługi i przekazywania rozmów telefonicznych, prowadzenia rozmów internetowych, rejestrowania interakcji oraz prowadzenia konferencji z wydajnością oferowaną przez prosty w użyciu graficzny interfejs użytkownika. Kolejowanie multimediów systemu CIC, przekierowywanie na podstawie umiejętności, automatyczne wyświetlanie informacji na ekranie oraz integracja z aplikacjami CRM również optymalizują wydajność.

Dojrzała obsługa i samoobsługa

Klienci mają do dyspozycji wielokanałowe usługi kontaktowe, szybkie i dokładne przełączanie zarówno rozmów, jak również interakcji z wykorzystaniem Internetu. Ponadto następuje wdrożenie automatycznych procedur samoobsługi zgodnie z wymaganiami klienta, a klienci zapewnieni są o oczekiwanych przez nich rezultatach połączonych z monitorowaniem

jakości. Projekty dotyczące ciągłego usprawniania dodatkowo czerpią korzyści z możliwości rejestracji transakcji dla wszystkich mediów, a także rejestracji ekranów agenta.

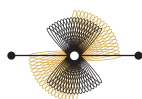
Szybszy zwrot z inwestycji

Wykorzystanie funkcjonalności systemu CIC centrum kontaktowego jako kompletnego rozwiązania komunikacyjnego współpracującego z istniejącą centralą telefoniczną lub całkowicie ją zastępującą za pomocą centrali telefonicznej IP systemu CIC natychmiast po zainstalowaniu.

Trudno w to uwierzyć?

Niektórym trudno w to uwierzyć. Duży zakres funkcjonalności, znakomite zalety otwartych standardów, proste usuwanie skutków awarii oraz zaawansowane śledzenie w celu spełnienia wymagań prawnych. Firma Interactive Intelligence łączy centrum kontaktowe z procesami biznesowymi za pomocą silnej interakcyjnej platformy programowej i elastycznej architektury dopasowującej się do stale zmieniających się wymagań klienta i rynku.

Przemyślana innowacyjność, ponad 2 000 klientów, wdrożenia w blisko 60 krajach oraz wsparcie firmy dostępne na całym świecie sprawiają, że nasz pakiet centrum kontaktowego IP staje się rzeczywistością.



Interactive Intelligence Inc.® | Przemyślana innowacyjność

Firma Interactive Intelligence dostarcza najbardziej innowacyjne produkty i usługi (spośród obecnie dostępnych) w zakresie centrów kontaktowych, telefonii IP dla przedsiębiorstw, ujednoliconej komunikacji oraz automatyzacji samoobsługi.

Rozwiązania te mają typową budowę modułową i są zintegrowane ze sprawdzonymi oraz nagradzonymi produktami, w których wykorzystano najnowsze technologie. Dzięki temu stanowią one najlepszą ofertę w swojej klasie.

Interactive Intelligence — to nasza branża.

CENTRALA ŚWIATOWA

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
telefon i faks: +1 317 872 3000

CENTRALA REGIONU EMEA

8 The Square, Stockley Park
Uxbridge, Middlesex UB11 1FW
telefon i faks: +44 20 8867 3670

POLSKA

ul. Jana Olbrachta 94
01-102 Warszawa
Polska
telefon: +48 22 533 1789
faks: +48 22 533 1791

AZJA I PACYFIK

Suite 24.5 Level 24 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur, Malezja
telefon: +603 2776 3333
faks: +603 2776 3343

www.inin.com