

Przemysłana innowacyjność



„Byłem przekonany o nadchodzącej rewolucji w komunikacji biznesowej i zapragnąłem w niej uczestniczyć.”

— *Dr Donald E. Brown*
Prezes i Dyrektor generalny
Interactive Intelligence

Przemyślana innowacyjność. Myślenie wykraczające poza jakiś schemat nie musi prowadzić do innowacji. Jednak odrzucenie schematu i myślenie całkiem nowymi kategoriami to gwarancja innowacyjności.

Firma **Interactive Intelligence** powstała w celu zapewnienia przedsiębiorstwom lepszej metody kontaktu z klientami. Jako jeden z pierwszych na świecie producentów oprogramowania do wielokanałowej transmisji głosu i danych połączyliśmy interakcję i inteligencję w sposób, którego sobie nikt dotąd nie wyobrażał.

Opracowaliśmy programowy mechanizm obsługi interakcji przetwarzający rozmowy telefoniczne i faksy oraz interakcje za pośrednictwem wiadomości e-mail i Internetu. Jest on zbudowany w oparciu o otwarte standardy i wyposażony w możliwość obsługi telefonii VoIP oraz wstępnie zintegrowane elastyczne zestawy aplikacji obsługujące każdy aspekt zarządzania interakcjami. Dzięki temu pozwoliliśmy firmom na zawsze uwolnić się od konieczności korzystania z opatentowanych urządzeń. Wielkiej ilości tych urządzeń.

Elastyczne oprogramowanie umożliwiające redukcję kosztów. Tysiące wdrożeń w prawie 60 krajach. Najbardziej innowacyjny dostawca produktów i usług dla centrów kontaktowych, telefonii IP dla przedsiębiorstw, ujednoczonej komunikacji i zautomatyzowanej obsługi klienta.

Teraz, po ponad dziesięciu latach, oferujemy przedsiębiorstwom tę samą innowacyjność, doświadczenie i wartość.

W przemyślany sposób.

Kompleksowe, a jednocześnie elastyczne rozwiązania informatyczne dla centrów kontaktowych i telefonii IP.

To nasza branża.

Innowacyjność w komunikacji biznesowej obejmującej głos i transmisję danych umożliwia zidentyfikowanie wymagań klientów i rynków poprzez zapewnienie szybkiej reakcji na zmianę tych wymagań.

Działając w branży znanej z recyklingu urządzeń, w celu nadążenia za zmieniającą się dynamiką zarządzania interakcją firma Interactive Intelligence stworzyła coś całkowicie nowego: mechanizm wielokanałowej obsługi interakcji telefonicznych, faksowych i internetowych oraz interakcji odbywających się za pośrednictwem poczty e-mail, który bazuje w całości na otwartych standardach co umożliwia pełne dostosowanie go do potrzeb.

Szybko działające oprogramowanie pozwala firmom skorzystać z technologii takich jak VoIP oraz standardów komunikacji z obsługą protokołu SIP, aby *wyprzedzić* zmieniające się potrzeby oraz konkurencję.

Oczywiście niektóre systemy opatentowanych urządzeń umożliwiają migrację do telefonii VoIP poprzez protokół SIP. Jednak nie umożliwiają one firmom sukcesywnego aktywowania nowych funkcji interakcji w połączeniu ze wstępnie zintegrowanymi aplikacjami.

Nie umożliwiają również dowolnego dodawania użytkowników, agentów, pracowników mobilnych i oddalonych biur. Nie zapewniają też zautomatyzowanej obsługi. Jednocześnie nie mają możliwości integracji z pakietami CRM ani urządzeniami innych firm bez konieczności dodawania sprzętu do nieelastycznej i przestarzałej architektury, która uniemożliwia korzystanie z korzyści oferowanych przez komunikację IP.

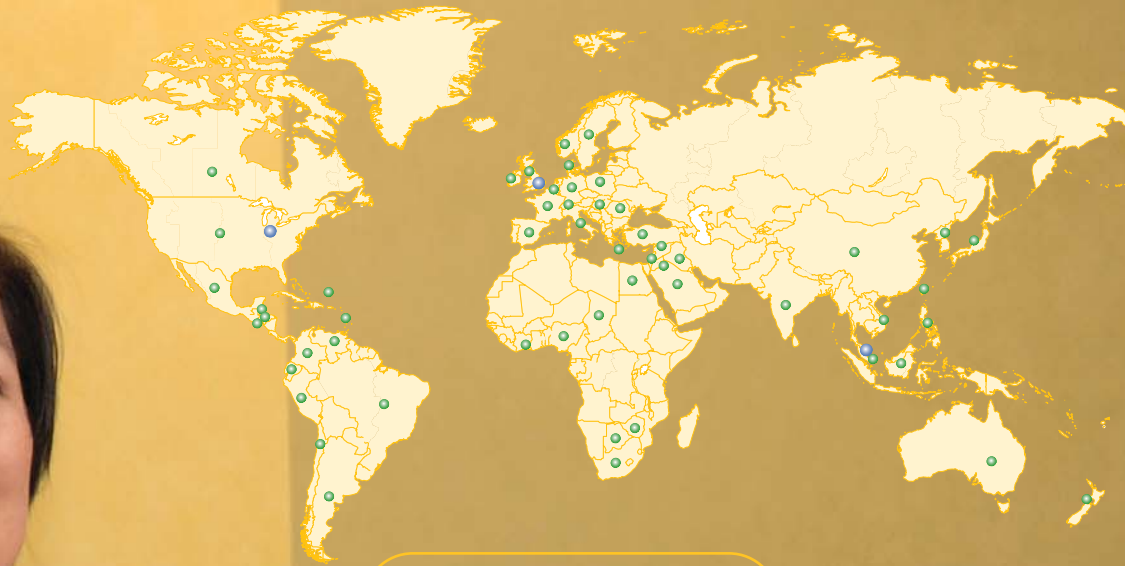
„Odmienny sposób myślenia określa naszą tożsamość.”

— Mike J.
Interactive Intelligence

Spowodowanie zmian było naszym celem już ponad dziesięć lat temu.

Teraz musi ten cel dogonić cała branża.

innowacja



Interactive Intelligence
Biura międzynarodowe:
Indianapolis, USA

Uxbridge, Wielka Brytania
Kuala Lumpur, Malezja

Interactive Intelligence
Instalacje u klientów:

Argentyna, Australia, Austria,
Belgia, Belize, Botswana, Brazylia,
Kanada, Czad, Chile, Chiny,
Kolumbia, Kostaryka, Wybrzeże
Kości Słoniowej, Cypr, Dania,
Republika Dominikany, Ekwador,
Egipt, Salwador, Francja, Niemcy,
Indie, Irlandia, Izrael, Włochy,
Japonia, Korea Północna, Korea
Południowa, Kuwejt, Malezja,
Meksyk, Holandia, Nowa Zelandia,
Nigeria, Norwegia, Peru, Filipiny,
Polska, Portoryko, Rumunia, Arabia
Saudyjska, Singapur, Republika
Południowej Afryki, Hiszpania,
Szwecja, Szwajcaria, Tajwan,
Turcja, Zjednoczone Emiraty
Arabskie, Wielka Brytania, Stany
Zjednoczone, Wenezuela,
Wietnam, Jugosławia, Zimbabwe

„Doświadczenie jest
czynnikiem sprawiającym,
że innowacyjność jest
praktyczna.” — *Clare K.*
Interactive Intelligence

doświadczenie

Doświadczenie w biznesie jest bezcenne. Podobnie bezcenna jest innowacyjność w rozwiązaniach z dziedziny komunikacji biznesowej.

Wybór producenta dopiero wchodzącego na rynek ze swymi nowymi pomysłami niesie ze sobą ryzyko — głównie z powodu braku doświadczenia takiego dostawcy. Z drugiej strony zależność od sposobu działania producenta robiącego obroty liczone w miliardach dolarów, który działa na rynku od zawsze, równa się rezygnacji z innowacji.

Firma Interactive Intelligence pozwala wyeliminować ryzyko kojarzone z nowymi producentami oraz przestarzałe formy, w ramach których funkcjonują starzy producenci. Po pierwsze jako firma zdolna do błyskawicznej reakcji na zmianę zapotrzebowania klientów oraz wymagań rynkowych. Po drugie zaś jako firma publiczna zdobywająca uznanie i wyróżniona ponad setką nagród przyznanych produktom. A co najważniejsze — jako dostawca rozwiązań programowych o przełomowym znaczeniu w dziedzinie transmisji danych i głosu działający od 1994 roku.

Tysiące pomyślnie wdrożonych rozwiązań obsługujących codziennie miliony interakcji klientów w centrach kontaktowych, tysiącu globalnych firmach, średnich i dużych przedsiębiorstwach oraz w niektórych najbardziej znanych firmach na świecie.

W naszej globalnej infrastrukturze dwustu strategicznych partnerów i certyfikowanych instytucji szkoleniowych można również znaleźć nazwy o ustalonej reputacji. Microsoft®. Intel®. HP. Oferowane aplikacje komunikacji biznesowej integrujące się ze środowiskiem firmy Microsoft, serwerami e-mail, serwerami sieci WWW oraz siecią danych to rozwiązania powstałe na bazie nadzwyczaj bogatej wiedzy specjalistycznej.

To prawda, że spośród innych firm wyróżnia nas nasza przemysłana innowacyjność.

Jednak wyróżnia nas tak samo nasz zasób doświadczenia.

„Ponieważ nasi klienci oczekują wyższego zwrotu z inwestycji, jest to również i dla nas priorytet.”

— Jason T.
Interactive Intelligence

wartość

Wartość jest tym, czego każde przedsiębiorstwo poszukuje w rozwiązaniu komunikacyjnym. Zwłaszcza w sytuacji, gdy długofalowe powodzenie zależy od tego, jak dobrze dane rozwiązanie może być dostosowywane do nowych tendencji rynkowych oraz potrzeb klientów.

Niestety, elastyczności czy zyskowego zwrotu z inwestycji próżno szukać w kolejnych ofertach sprzętowych powodujących konieczność korzystania wyłącznie z oferty bieżącego dostawcy.

Łącząc ponad dziesięcioletni zasób doświadczenia i innowacyjności w każdym oferowanym rozwiązaniu informatycznym, firma Interactive Intelligence zapewnia przedsiębiorstwom wartość w dziedzinie komunikacji, której próżno szukać u większości innych producentów. Dotyczy to kilku kierunków.

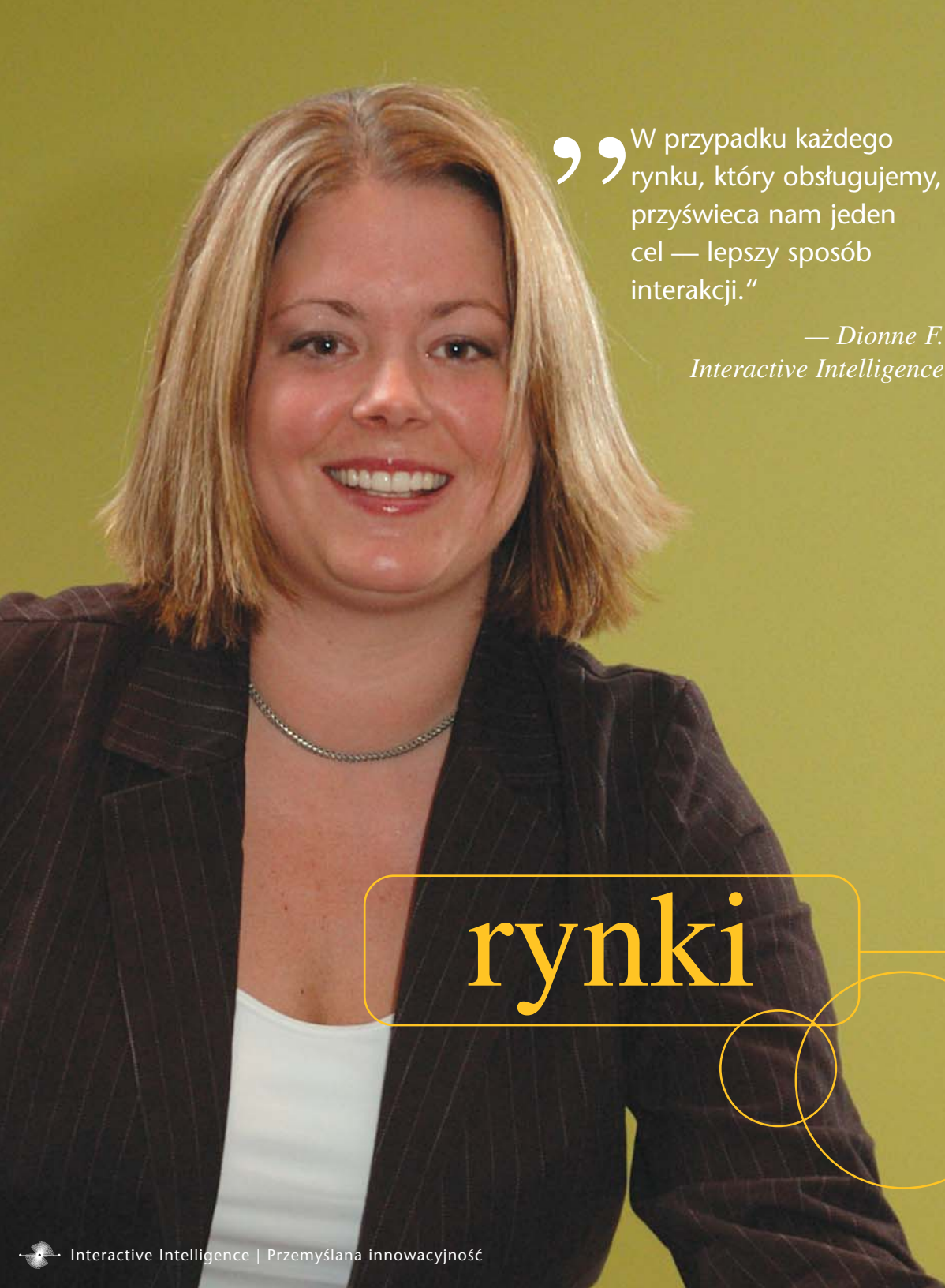
Obniżenie całkowitych kosztów posiadania i utrzymania dzięki jednej platformie oraz wstępnie zintegrowanym zestawom aplikacji w miejsce systemów składających się z wielu opatentowanych urządzeń.

Przyspieszenie zwrotu z inwestycji dzięki szybszemu wdrożeniu gotowego do instalacji rozwiązania w przypadku agentów, użytkowników biznesowych oraz personelu mobilnego.

Wyjście naprzeciw zmieniającym się wymaganiom poprzez podejście oparte na standardach umożliwiające firmom migrację do telefonii VoIP, integrację pakietów CRM, uruchamianie nowych usług interakcji dla klientów, a przy tym ochronę inwestycji dla takich zasobów, jak serwery poczty elektronicznej oraz aplikacje firmy Microsoft.

Czasami oszacowanie wartości w rozwiązaniu z dziedziny komunikacji jest łatwiejsze, niż się wydaje.

Nasza wartość bierze się z rezygnacji z wprowadzania nowych urządzeń, nowych komplikacji i nowych problemów.



„W przypadku każdego rynku, który obsługujemy, przyświeca nam jeden cel — lepszy sposób interakcji.“

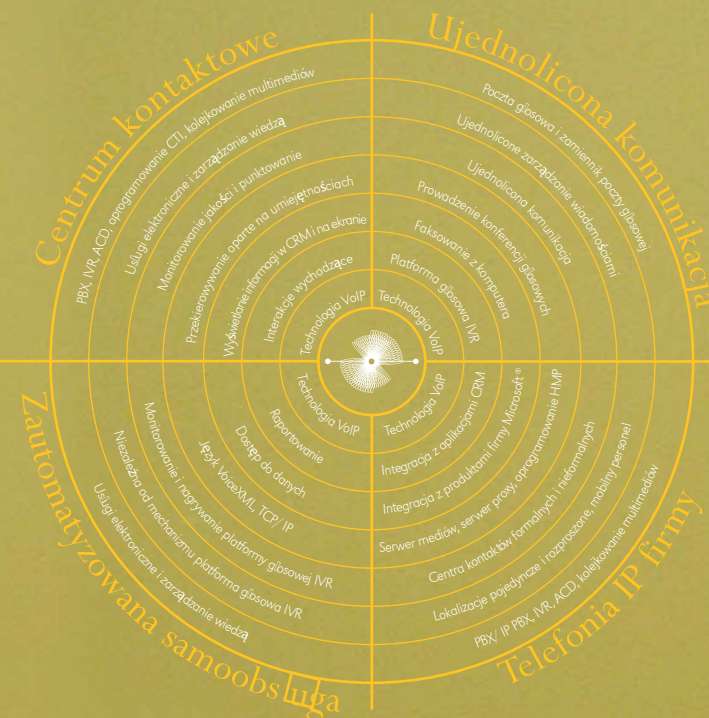
— Dionne F.
Interactive Intelligence

rynki

Rynki dla dzisiejszych przedsiębiorstw mogą dotyczyć praktycznie prawie każdego aspektu handlu.

Firma Interactive Intelligence dostarcza innowacyjne i zintegrowane zestawy aplikacji i służy bogatym zasobem doświadczenia centrum kontaktowym, tysiącu globalnym firmom, średnim i dużym przedsiębiorstwom, a także na rynkach wertykalnych, kierując swoją ofertę głównie do organizacji w sektorze finansowym, szkolnictwa wyższego oraz służby zdrowia.

Stosowane w prawie 60 krajach w obu Amerykach, Europie, Afryce, Azji oraz regionie Pacyfiku i Bliskiego Wschodu, nasze rozwiązania koncentrują się na czterech obszarach biznesowej komunikacji głosowej i transmisji danych oraz zarządzania wielokanałową interakcją w celu zaspokojenia wymagań każdej organizacji.



Centrum kontaktowe

Centra rozmów telefonicznych obejmujące od 10 do 25 agentów lub centra kontaktowe obejmujące tysiące agentów i agentów zdalnych. Firma Interactive Intelligence w unikatowy sposób zapewnia środowisku każdej wielkości mechanizm obsługi interakcji oraz 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 szerokiego zastosowania 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 w celu praktycznego obniżenia nakładów finansowych na informatykę. Centra kontaktowe bardziej sformalizowane chętnie korzystają również z oferowanych przez nas funkcji nadzoru komunikacji multimedialnej oraz monitorowania jakości.

Telefonia IP dla przedsiębiorstw

Firma Interactive Intelligence oferuje usługi telefonii VoIP oraz rozwiązania w dziedzinie central telefonicznych dla przedsiębiorstw organizacjom o charakterze usługowym oraz firmom z projektami integracji systemów CRM oraz centrami kontaktów formalnych. W rzeczywistości nasz system jest jedynym dostępnym na rynku motorem obsługi interakcji udostępniającym połączenie aplikacji dla centrum kontaktów formalnych, jak również użytkowników biznesowych i centrów kontaktów nieformalnych oraz obsługi klientów — bez konieczności przeprowadzania skomplikowanej integracji. Organizacje o charakterze usługowym, takie jak przedsiębiorstwa oferujące usługi finansowe, organizacje świadczące usługi służby zdrowia, jak również firmy z branży teleusług także uzyskują potężną przewagę nad konkurencją dzięki elastyczności i możliwości dostosowywania gwarantowanej przez nasze rozwiązanie z zakresu telefonii IP.

Od małych do dużych przedsiębiorstw, bazujących na rozwiązaniach aplikacyjnych oraz serwerowych firmy Microsoft, nasza jednostka zależna Vonexus koncentruje się na technologii VoIP oraz aplikacjach central telefonicznych dla platformy firmy Microsoft, dostarczając wstępnie skonfigurowanych pakietów,

oprogramowania i urządzeń oraz modułów, które są w sposób innowacyjny wstępnie zintegrowane z produktami firmy Microsoft.

Ujednolicona komunikacja

Organizacje o charakterze usługowym oraz handlowym, firmy działające w wielu krajach oraz mniejsze przedsiębiorstwa — wszystkie korzystają z naszego rozwiązania ujednoliconej komunikacji w celu zapewnienia użytkownikom dostępu do wiadomości, poprawy działania systemu odpowiedzi oraz przyspieszenia transakcji, bez względu na to gdzie są one przeprowadzane. Aplikacje komputerów biurowych również pozwalają użytkownikom wewnątrz organizacji stworzyć infrastruktury komunikacyjne obejmujące całe przedsiębiorstwo do tych samych zastosowań.

Organizacje o rozproszonych infrastrukturach, jak na przykład uniwersytety czy służba zdrowia, szczególnie chętnie korzystają z naszego oprogramowania ujednoliconej komunikacji w celu połączenia wielu systemów central telefonicznych, zastąpienia przestarzałej poczty głosowej oraz ujednolicenia obsługi wiadomości. Oferta naszych rozwiązań w tym sektorze obejmuje od prostego systemu wiadomości głosowych, który można skalować do obsługi setek tysięcy użytkowników, po rozwiązania z zakresu ujednoliconej komunikacji zapewniające bogatą funkcjonalność i spełniające różne potrzeby w dziedzinie komunikacji telefonicznej oraz realizowanej poprzez wiadomości.

Zautomatyzowana samoobsługa

Klienci chcą mieć możliwość kontaktowania się z firmami i dokonywania transakcji w dogodnych dla nich terminach i z wykorzystaniem preferowanych przez nich metod kontaktu. Firma Interactive Intelligence umożliwia centrom rozmów telefonicznych, firmom świadczącym usługi elektroniczne oraz przedsiębiorstwom zorientowanym na obsługę klientów włączenie do oferty opcji samoobsługi poprzez automatyzację procesów obsługi klientów i firm za pomocą kontaktów wielokanałowych. Obejmuje to zautomatyzowane odpowiedzi na zapytania zgłoszone za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz rozmów internetowych, jak również rozwiązania w zakresie platformy głosowej IVR realizujące pracę normalnie wykonywaną przez agentów, która polega na dostarczeniu klientom żądanych informacji w sposób sprawny i precyzyjny.

” Współczesna komunikacja biznesowa ma różne oblicza, a nasze zestawy aplikacji uwzględniają je wszystkie.”

— Kirby W.
Interactive Intelligence

Różne rynki. Różne firmy. Różne potrzeby.

Dobrze, że nasze rozwiązania nie są w „rozmiarze uniwersalnym”.

rynki

Produkty do interakcji z klientami muszą być elastyczne, aby nadążyć za zmiennymi nawykami klientów. Oraz za wzrostem przedsiębiorstw.

Bogaty wybór wstępnie zintegrowanych zestawów aplikacji oferowany przez firmę Interactive Intelligence został opracowany z myślą o tworzeniu rozwiązań z zakresu komunikacji biznesowej oraz zarządzania interakcją w sposób modularny. Takie podejście umożliwia wdrożenie naszej wielokanałowej platformy programowej i mechanizmu obsługi interakcji, wybór potrzebnych aplikacji oraz dostosowanie rozwiązania do specyficznych potrzeb danej firmy.

Dotyczy to centrum kontaktowego, rozproszonych lokalizacji przedsiębiorstwa oraz personelu mobilnego.

Rozwiązania dla centrum kontaktowego

Customer Interaction Center®

Umożliwia obsługę centrali telefonicznej, połączeń ACD i platformy głosowej IVR, a także kolejowanie multimediów i przekierowywanie na podstawie umiejętności. Ponadto oferuje e-usługi, punktowanie agentów oraz wiele innych zastosowań — wszystko to dostępne w postaci jednej platformy.

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.

Rozwiązania z zakresu telefonii IP dla przedsiębiorstw

Customer Interaction Center

Umożliwia obsługę multimedialnych interakcji w firmie z wykorzystaniem technologii VoIP i protokołu SIP, działania systemów CRM oraz centrum kontaktów formalnych.

Enterprise Interaction Center®, firmy Vonexus

Umożliwia obsługę kompleksowego systemu komunikacji biznesowej bazującego na produktach firmy Microsoft, obejmującego urządzenia, oprogramowanie, telefony oraz bramy, jak również interfejsy użytkownika zoptymalizowane pod kątem aplikacji firmy Microsoft.

Rozwiązania dla ujednocionej komunikacji

Communité® Umożliwia obsługę wiadomości dostosowaną do potrzeb użytkownika, konieczną firmie w określonych okolicznościach — zamiennik poczty głosowej, ujednocioną obsługę wiadomości, ujednocioną komunikację lub wszystkie trzy funkcje.

Rozwiązania z zakresu zautomatyzowanej samoobsługi

Vocalité®

Udostępnia o dowolnej porze opcje samoobsługi platformy głosowej IVR, których domagają się klienci.

e-FAQ

Umożliwia zarządzanie automatycznymi odpowiedziami samoobsługi, stanowiąc połączenie inteligencji i prędkości.

„Innowacyjność jest naszym punktem wyjścia, ale celem ostatecznym jest zapewnienie, że nasze produkty działają tak, jak chcą nasi klienci.”

— Brian M.
Interactive Intelligence

produkty

Kompletne produkty. Kompleksowe rozwiązania.

Więcej informacji można znaleźć w naszych przeglądach informacyjnych Innovations

Komunikacja IP dla klientów firmy Microsoft

Firma Interactive Intelligence utworzyła jednostkę Vonexus w jednym celu.

Jest nim zaspokojenie potrzeb telefonii IP w przedsiębiorstwach bazujących na platformie firmy Microsoft.

Firma Vonexus zaspakaja potrzeby telefonii IP w nadmiarze, dostarczając rozwiązanie Enterprise Interaction Center, jedyny 100% oparty o software system telefonii IP oraz komunikacji bazujący na oprogramowaniu firmy Microsoft, który wstępnie integruje się z rodziną produktów firmy Microsoft w celu obsługi interakcji głosowych i danych w oparciu o aplikacje w pojedynczej sieci. Microsoft Exchange Server. Microsoft Office Online. Microsoft Windows Mobile™ i inne produkty firmy Microsoft. Rozwiązanie EIC optymalizuje nawet interfejsy użytkownika w oprogramowaniu Microsoft Outlook®, Microsoft® Business Solutions — Great Plains®, Microsoft CRM i Microsoft Live Communications Server®.

Aby ułatwić migrację do telefonii VoIP poprzez protokół SIP, rozwiązanie EIC jest wstępnie skonfigurowane, co obejmuje serwer mediów, serwer proxy oraz oprogramowanie Intel® NetStructure™ Host Media Processing (HMP) Software zaprojektowane specjalnie do zastosowań w telefonii IP, a przy tym dostarczane z telefonami IP umożliwiającymi obniżenie kosztów oraz funkcjami zarządzania sieciowego bazującego na rozwiązaniach firmy Microsoft dla komunikacji IP.

**Innowacyjne, a jednocześnie praktyczne.
Rozwiązanie Enterprise Interaction Center.**


Dostarczone przez lidera w całkowicie programowej telefonii IP. **Vonexus.**

„Firma Microsoft jest światowej klasy liderem w dostarczaniu rozwiązań w dziedzinie danych. Nasza obecna oferta obejmuje narzędzie asystenta głosowego, który będzie stanowić jej uzupełnienie.”

— Jeff G.
Vonexus

·VONEXUS·

MICROSOFT®-BASED BUSINESS COMMUNICATIONS



„Jeśli nie zdołamy pomóc swoim klientom uzyskać lepszych wyników działalności gospodarczej, oznacza to, że nie wykonaliśmy swojego zadania.”

— Greg B.
Interactive Intelligence

Szukanie lepszych sposobów interakcji z klientami nie jest alternatywą. Ze względu na konkurencję, jak również z uwagi na klientów jest to konieczność.

Od 1994 roku firma Interactive Intelligence oferuje przedsiębiorstwom lepszą metodę dzięki przemyślanym i innowacyjnym rozwiązaniom z zakresu transmisji głosu i danych oraz telefonii IP.

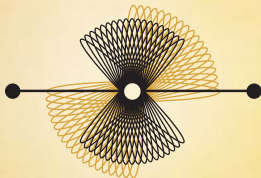
Centra kontaktowe, tysięcy globalnych firm oraz średnie i duże przedsiębiorstwa w każdej części świata przekonały się, jaką wartość stanowi połączenie innowacyjności z doświadczeniem jak również głosu z danymi.

Wszystkie one zarządzają interakcjami, korzystając z pojedynczej platformy programowej oraz rewolucyjnego wielokanałowego mechanizmu obsługi interakcji, który umożliwia obniżenie kosztów, błyskawicznie reaguje na zmiany... i umożliwia dowolnej firmie świadczenie klientom najwyższej klasy usług.

Dokładnie tak, jak wyobrażaliśmy sobie to od początku.

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

To nasza branża.



Interactive Intelligence Inc.®

Przemysłana innowacyjność

www.inin.com

CENTRALA ŚWIATOWA

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

AMERYKA ŁACIŃSKA

2813 Executive Park Drive
Suite 117
Weston, FL 33331 USA
telefon i faks: +1 317 715 8386
www.inin.com

CENTRALA REGIONU EMEA

8 The Square, Stockley Park
Uxbridge, Middlesex UB11 1FW
telefon i faks: +44 20 8867 3670
www.inin.com/emea

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/apac