

# Telefonia IP dla przedsiębiorstw

Oprogramowanie VoIP oparte na otwartych standardach.



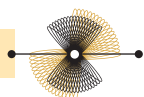
**IP** Telefonia IP okazuje się obecnie technologią przenoszącą przedsiębiorstwo na etap globalny poprzez oparte na Internecie środowisko do transmisji głosu i danych.

Ale tylko wtedy, jeśli przedsiębiorstwa wdrożą technologię IP. I jeżeli wdrożą właściwe rozwiązanie.

Protokół IP (Internet Protocol) zaprojektowano dla standardów czyniących komunikację bardziej otwartą, przedsiębiorstwa bardziej globalne, a sprzęt przestarzały. Krótko mówiąc, telefonia IP wymaga oprogramowania. Aplikacje firmy Interactive Intelligence są tworzone dla otwartych standardów, w tym SIP, i mogą przenieść przedsiębiorstwo do dowolnego miejsca na świecie, ponad konkurencję... i w przyszłość.

**Już dawno temu wiedzieliśmy, że przyszłość należy do telefonii IP.**

Czy nie pora, aby inni też to dostrzegli?



## 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 stosuje innowacyjne podejście do telefonii IP poprzez architekturę oprogramowania opartą na przetwarzaniu zdarzeń, traktującą rozmowę telefoniczną tak samo jak interakcje przez pocztę e-mail, faksy czy witryny internetowe. Nasze oprogramowanie oparte na otwartym standardzie IP obsługuje też otwarty standard komunikacji SIP, torując przedsiębiorstwom bezpośrednią drogę migracji do telefonii VoIP (Voice over IP) bez potrzeby kupna sprzętu dedykowanego lub od innych dostawców.

**Innowacja, która już teraz wprowadza do przedsiębiorstwa przyszłość telefonii IP.**

### Doświadczenie

Mamy przeszło dziesięć lat doświadczenia jako międzynarodowa firma, z biurami i partnerami na całym świecie. Nasze oprogramowanie jest dostępne w 13 językach, a w prawie 60 krajach zainstalowaliśmy nasze produkty, w tym wdrożyliśmy telefonię IP w organizacjach mających lokalizację nawet w 25 miejscach. Nasze doświadczenie branżowe uzupełnia globalna infrastruktura usługowa, oparta na współpracy z blisko 200 partnerami, na czele z takimi firmami jak Microsoft, Intel i HP.

**Nasze doświadczenie oparte jest na znajomości światowych rynków.**

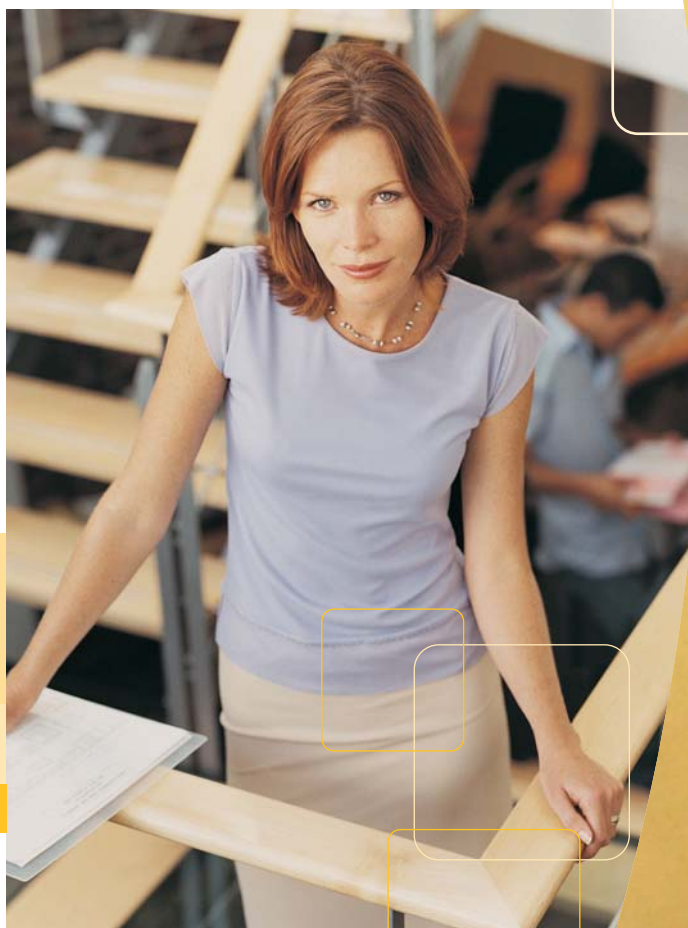
### Oferowane korzyści

Dzięki połączeniu innowacji oprogramowania opartego na otwartych standardach oraz doświadczenia we wdrażaniu i obsłudze sprawdzonych rozwiązań telefonii IP, firma Interactive Intelligence oferuje przedsiębiorstwu wartość wynikającą z elastycznych i konkurencyjnych rozwiązań. Wartość tę stanowi również jedna platforma oprogramowania, która ułatwia wdrożenie, wspomaga integrację procesów biznesowych, umożliwia usługi globalne oraz obniża koszty poprzez integrację aplikacji obsługujących trwające procesy biznesowe.

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

**Kompletne, a jednocześnie elastyczne rozwiązania w zakresie oprogramowania telefonii IP dla przedsiębiorstw.**

**To nasza branża.**



„Kiedy wirtualne biura stają się rzeczywistością, wiele firm docenia w telefonii IP nie tylko technologię, ale też jej wartość biznesową.”

— firma analityczna Forrester Research  
 „Następna generacja aplikacji telefonii IP dostarcza strategicznych wartości biznesowych.”

Przemysłana  
 innowacyjność

# Telefonia IP dla przedsiębiorstw

## Telefonia IP zmienia świat. Lub przynajmniej sprawia, że łatwiej się z nim połączyć.

Krótko mówiąc, telefonia IP czyni komunikację biznesową bardziej *otwartą* dzięki sieciom rozległym i międzynarodowym standardom, takim jak SIP (Session Initiation Protocol).

Innymi słowy, otwarta natura telefonii IP daje przedsiębiorstwom zasięg *globalny*, łącząc rozproszone biura, klientów, personel i pracowników mobilnych — niezależnie od tego, gdzie się znajdują.

I każde przedsiębiorstwo, które nie migrowało do telefonii IP lub nie przygotowuje się do tego, pozostaje w tyle za konkurencją.

Firma Interactive Intelligence rozpoczęła przygotowania do rozwiązań z zakresu telefonii IP już ponad dziesięć lat temu poprzez oprogramowanie do celów komunikacji oparte na otwartych standardach. Wówczas było to wizjonerstwo i dało równie wizjonerskie plany wbudowania możliwości protokołu IP w naszym oprogramowaniu, kiedy telefonia IP zaczęła się pojawiać. Obecnie nasze aplikacje korzystające z protokołu IP są używane w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Oczywiście posiadanie tysięcy klientów w blisko 60 krajach dało nam przewagę.

Znamy protokół IP i pojęcie „globalny” lepiej niż ktokolwiek inny. Łączymy przedsiębiorstwa ze światem.

„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.”

## Branża w okresie przejściowym

Można to nazwać wielką przemianą centrali telefonicznych: tradycyjne systemy telefoniczne ze sprzętową centralą są zamieniane na nowe rozwiązania z centralą telefoniczną IP, choć nie wszystkie są takie same. Niektóre są programowe i podążają ścieżką otwartych standardów, dla których był przeznaczony protokół IP. Patrząc na centrale IP od uznanych, licencjonowanych dostawców rozwiązań telekomunikacyjnych, można zauważyć, że stosują oni tę samą sztywną architekturę sprzętową, jakiej używali przez lata.

Nie chodzi o to, że sprzęt dla telefonii IP jest zawodny. Należy tylko mieć pewność, że w budżecie uwzględniono wszystkie dedykowane serwery, które będą potrzebne do włączenia opatentowanej centrali telefonicznej IP do sieci VoIP. Nie należy się również spodziewać elastyczności rozwiązań opartych na otwartych standardach, które faktycznie pozwalają zarządzać danymi niezależnie od transmisji głosu.

Przedsiębiorstwo powinno też przygotować dobrą strategię rozwiązywania problemów, gdyż licencjonowani dostawcy technologii opartych na protokole IP oferują więcej pułapek niż rozwiązań. Wśród nich można wymienić:

- Linie produktów, których dalszy rozwój jest zaniechany, co zostawia firmę bez jasnej ścieżki migracji do protokołu IP i możliwości aktualizacji, a dodatkowym utrudnieniem jest wykup dostawców i łączenie firm, które prowadzi do wyższych bieżących kosztów utrzymania.
- Powolne dostosowywanie się do otwartych standardów przez dostawców rozwiązań zamkniętych, którzy raczej woleliby przywiązać przedsiębiorstwo do swojego licencjonowanego sprzętu, co skutkuje brakiem rzeczywistych oszczędności lub zysku z przejścia na technologię VoIP.
- Niemożność taniego wdrożenia takich aplikacji jak dotyczących dostępności, wyświetlania na ekranie zintegrowanych danych, przekazywania informacji i innych udogodnień pozwalających na dostępność mobilnych użytkowników dla najważniejszych klientów i głównych księgowych — zastosowania dostępne tylko dla przedsiębiorstw z wieloma pracownikami mobilnymi.
- Niewielkie doświadczenie w zakresie rozwiązań do przekazywania głosu i danych powodujące trudność w znalezieniu uzdolnionych inżynierów, którzy znają się na połączonych aplikacjach z tej dziedziny.
- Oparcie na innych dostawcach, którzy często sprzedają dodatki do zamkniętych rozwiązań, a przez to zwiększają stopień skomplikowania systemu oraz koszty serwisowania i bieżące.

## System Customer Interaction Center® firmy Interactive Intelligence

## System Enterprise Interaction Center® firmy Vonexus

### Multimedialne oprogramowanie dla telefonii IP oparte na otwartych standardach

Sprawna komunikacja biznesowa i oferowanie doskonałych usług to najlepszy sposób dla każdego przedsiębiorstwa, które chce wysunąć się przed konkurencję. Firma Interactive Intelligence opracowała system Customer Interaction Center (CIC), aby do komunikacji w przedsiębiorstwie i obsługi klientów włączyć zarówno wielofunkcyjne aplikacje telefonii IP, jak i elastyczność otwartych standardów IP.

System CIC wspiera przedsiębiorstwo poprzez przetwarzanie rozmów telefonicznych w centrali telefonicznej IP i za pomocą urozmaiconych funkcji zarządzania interakcjami. Dzięki architekturze oprogramowania opartej na otwartych standardach zapewnia niedrogą integrację z pakietami CRM i innymi aplikacjami biznesowymi. Otwarte podejście w systemie CIC gwarantuje, że zainwestowane środki nie zostaną zmarnowane z powodu następujących z czasem zmian aplikacji komunikacyjnych.

## VONEXUS

MICROSOFT®-BASED BUSINESS COMMUNICATIONS

Dla klientów firmy Microsoft powołałiśmy spółkę zależną, firmę Vonexus, oferującą system Enterprise Interaction Center. Jest to całkowicie programowy system telefonii i komunikacji IP działający tylko w środowisku systemów firmy Microsoft® oraz wstępnie zintegrowany z jej produktami. System ten przeznaczony jest do opartego na aplikacjach przekazywania głosu i danych w pojedynczej sieci. System EIC ułatwia migrację do telefonii IP poprzez protokół SIP, dzięki wstępnie skonfigurowanemu serwerowi multimediiów, serwerowi proxy oraz oprogramowaniu Intel® NetStructure™ Host Media Processing (HMP) — wraz z obniżającymi koszty telefonami IP i opartym na technologiach firmy Microsoft systemie zarządzania komunikacją IP.

Ponieważ systemy CIC i EIC umożliwiają przedsiębiorstwu obsługę klientów za pośrednictwem wszystkich kanałów komunikacji — telefonu, faksu, poczty e-mail i witryny internetowej — przedsiębiorstwo zdobywa natychmiastową i trwałą przewagę

nad konkurencją. Zawsze oferujemy sprawdzone rozwiązania pozwalające uzyskać takie korzyści.

### Dla każdego przedsiębiorstwa

System Enterprise Interaction Center rozszerza możliwości wszechstronnej centrali telefonicznej IP i rozwiązań telefonii VoIP w organizacjach bezpośrednio obsługujących klientów oraz w projektach integracji systemów CRM. Natomiast oprogramowanie Customer Interaction Center, bazując na systemie EIC, dostarcza solidnej platformy dla zintegrowanych pakietów CRM, a także możliwości multimedialnych centrów kontaktowych. System CIC jest rzeczywiście jedynym na rynku multimedialnym oprogramowaniem opartym na standardzie IP, które dostarcza połączone aplikacje dla użytkowników korporacyjnych, a także formalne i nieformalne centra kontaktowe i usługowe, bez potrzeby skomplikowanej integracji.

Należy też wspomnieć, że systemy CIC i EIC można stosować do każdego rodzaju prowadzonej przez firmę działalności. Firmy finansowe i prawnicze, profesjonalne serwisy, dostawcy usług medycznych, przedsiębiorstwa teleusługowe, sieci salonów samochodowych, a nawet uniwersytety zyskują olbrzymie korzyści oraz obniżenie kosztów dzięki gwarantowanej przez systemy CIC i EIC elastyczności komunikacji za pomocą protokołu IP.

### Ścisła integracja z aplikacjami firmy Microsoft

Aplikacje Customer Interaction Center oraz Enterprise Interaction Center do telefonii IP są przeznaczone do integracji z wszystkimi produktami firmy Microsoft. Przykładowo klienty telefoniczne działają w programie Microsoft® Outlook®, aplikacje dla klientów można zintegrować z programami Microsoft Business Solutions — Great Plains® i Microsoft CRM, a wybieranie na ekranie jest używane w programie Microsoft Word. Integracja kontaktów i aplikacje związane z dostępnością na serwerze Microsoft Live Communications Server® również oznaczają wzrost dostępności oraz komunikację ze współpracownikami i priorytetowymi klientami.

### Rozwiązania IP oparte na innowacjach

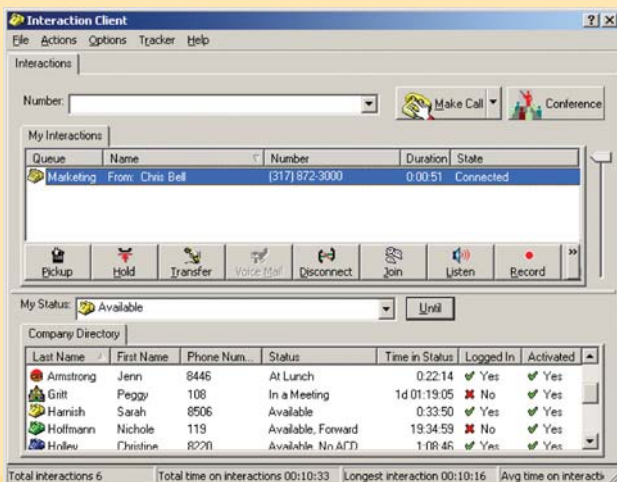
Kiedy w 1994 roku powstała pierwsza wersja systemu Customer Interaction Center, naszym celem było wprowadzenie oprogramowania do zarządzania wszelkimi rodzajami interakcji. Chcieliśmy też pomóc przedsiębiorstwom

w zamianie ich chaotycznych central telefonicznych, faksów, sprzętu do obsługi poczty e-mail i usług internetowych na jedno wspólne rozwiązanie z możliwościami multimedialnymi. Efektem naszej innowacji jest zintegrowane oprogramowanie CIC umożliwiające multimedialne połączenia telefoniczne, obsługę faksów i wiadomości e-mail, interakcje poprzez witryny internetowe oraz przełączanie niezbędne do przekierowywania połączeń. Te same innowacje uutorowały drogę systemowi EIC na rynku produktów firmy Microsoft.

Kiedy rozwinęliśmy oprogramowanie CIC na podstawie otwartych standardów znających telefonii IP, sieciami telefonii VoIP była już na horyzoncie. Od tego czasu, w ciągu ponad 10 lat badań i rozwoju, przekształciliśmy systemy CIC i EIC w całkowite, wstępnie zintegrowane rozwiązania, które znalazły miejsce na rynku telefonii IP dla przedsiębiorstw. Po drodze zaś czekało na nas mnóstwo innowacyjnych kamieni milowych.

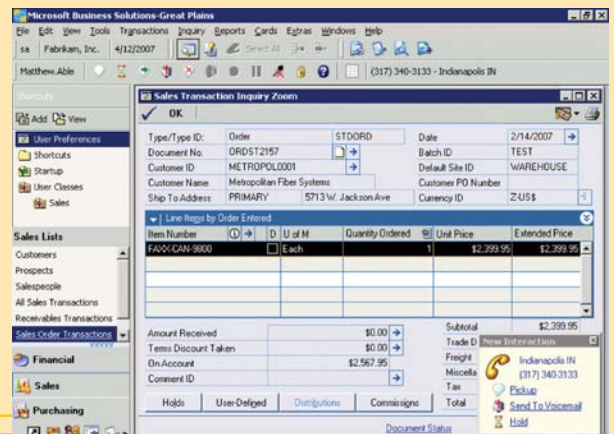
Firma Interactive Intelligence stała się liderem rynku, interakując:

- Całkowicie programowe podejście do central telefonicznych IP, automatycznej dystrybucji połączeń ACD, wiadomości głosowych, platformy głosowej IVR, serwerów faksów i innych — tylko z sieciowym serwerem aplikacji i bez konieczności utrzymywania licencjonowanego sprzętu.
- Wstępnie przygotowane pakiety central telefonicznych oparte na technologii firmy Microsoft, poprzez naszą spółkę zależną Vonexus.
- Centralę telefoniczną IP natychmiast po instalacji gotową do integracji z produktami firmy Microsoft, takimi jak Microsoft Business Solutions — Great Plains, Microsoft CRM, Outlook, Exchange Server i Microsoft Live Communications Server.
- Wszechstronne rozwiązanie oparte na protokole SIP, zawierające serwy proxy i serwery multimediiów wraz z oprogramowaniem centrali telefonicznej IP.
- Centralę telefoniczną opartą na technologii „przetwarzania zdarzeń”, która oprócz połączeń telefonicznych obsługuje rozmowy internetowe, pocztę e-mail, faksy i inne multimedia.
- Gwarancję inwestycji dzięki oprogramowaniu opartemu na otwartych standardach, które daje przedsiębiorstwom możliwość dodawania aplikacji oraz funkcji w dowolnym momencie, bez konieczności przeprowadzania gruntownych i kosztownych zmian administracyjnych i w interfejsach użytkowników.



Graficzny interfejs Interaction Client® umożliwia sterowanie użytkownikami z przedsiębiorstwa i centrum kontaktowego dzięki zestawieniu wszystkiego w jednym miejscu

Interfejs Interaction Client w ramach systemu CIC łączący z oprogramowaniem Great Plains umożliwia użytkownikom zawieszenie lub przekazanie połączenia, albo zarejestrowanie go w trakcie operacji w programie Great Plains



## Większa skalowalność dzięki systemowi CIC

Oprogramowanie centrali telefonicznej IP w systemie Enterprise Interaction Center jest dostępne w postaci wstępnie przygotowanego pakietu dla różnej wielkości firm pracujących na standardowej platformie firmy Microsoft. Natomiast system Customer Interaction Center oferuje unikalne rozwiązania dla przedsiębiorstw, których środowisko wymaga rozszerzenia funkcjonalności. Oprócz aplikacji do zintegrowanego przetwarzania połączeń telefonicznych, poczty e-mail i komunikacji za pośrednictwem witryn internetowych, system CIC oferuje możliwość skalowalności do większej liczby funkcji, użytkowników, działów i lokalizacji — wszystko to na jednej platformie.

Przedsiębiorstwa utrzymujące centra kontaktów formalnych i nieformalnych mogą też rozszerzyć swoje możliwości poprzez dodatkowe moduły systemu CIC, które pozwalają na standaryzację istniejących technologii dzięki inteligentnym routerom i elastyczności oprogramowania CIC.

## Komunikacja w całym przedsiębiorstwie

### PBX • centrala telefoniczna IP

Funkcje przetwarzania połączeń zazwyczaj wykonywanych przez niezależne centrale telefoniczne, przetwarzanie połączeń telefonii IP generowanych głosowo w sieci VoIP, rozszerzenie funkcji central wirtualnych do zdalnych agentów, obsługa funkcji ANI, DNIS oraz linii T-1/E-1.

### Automatyczna dystrybucja połączeń

#### ACD • kolejkowanie multimediów

Kolejkowanie i przekierowywanie połączeń przychodzących, faksów, wiadomości e-mail i interakcji poprzez witryny internetowe do agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, grup roboczych oraz partnerów biznesowych.

### Platforma głosowa IVR • inteligentne rozpoznawanie mowy

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

### Serwer faksów • obsługa faksów z poziomem komputerowych biurów

### Poczta głosowa • ujednociona obsługa wiadomości ujednociona komunikacja

### Wbudowana obsługa wielu języków

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

### Automatyzacja samoobsługi

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

### Zarządzanie e-usługami

Ułatwienie kolejkowania multimediów dla wchodzących rozmów telefonii IP, poczty

oraz zwrotnych internetowych rozmów telefonicznych i żądań pracy grupowej.

## Narzędzia dla użytkowników i pracowników zdalnych

### Kontrola interakcji z pulpitu

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

### Integracja z klientami w środowisku systemów firmy Microsoft

Microsoft Outlook, Great Plains, Microsoft CRM, Word, Microsoft Live Communications Server.

### Strategia „cienkiego” klienta

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

### Integracja systemów CRM • wyświetlanie informacji na ekranie

### Zarządzanie dostępnością

### Zdalny dostęp do systemu

### Rejestracja

Cyfrowy zapis rozmów głosowych i internetowych.

### Hierarchiczne zarządzanie odpowiedziami

Dla poczty e-mail oraz rozmów internetowych.

## 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 systemu CIC

**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.

## Gotowość do obsługi protokołów SIP i HMP

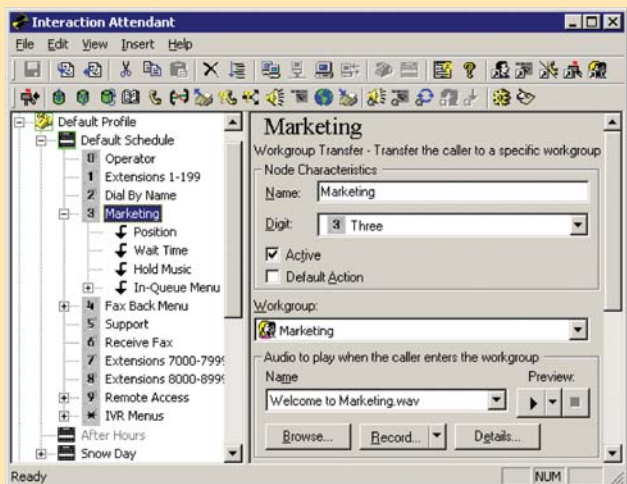
W związku z tym, że coraz więcej organizacji skłania się w stronę komunikacji IP, największą zaletą zwiększająca konkurencyjność staje się dla nich szybka migracja do telefonii VoIP. Do tego celu można użyć „gotowego do obsługi IP” oprogramowania Customer Interaction Center — systemu o otwartej architekturze, który wspiera standard komunikacyjny SIP oraz może pełnić 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.

### Łatwa migracja do telefonii IP poprzez protokół SIP

Firma Interactive Intelligence, która przygotowała systemy Customer Interaction Center i Enterprise Interaction Center — w pełni gotowe do obsługi telefonii IP — była jedną z pierwszych, które oferowały tego typu oprogramowanie zgodne ze standardem komunikacyjnym SIP (Session Initiation Protocol).

Niezależnie od tego, czy przedsiębiorstwo ma jedną siedzibę, czy wiele biur w różnych lokalizacjach, systemy CIC i EIC oferują dobrze zdefiniowaną ścieżkę migracji to telefonii IP wraz z:

- Zintegrowanym, opartym na protokole SIP serwerem mediów, który odciąża przetwarzanie rejestracji rozmów oraz operacje związane z innymi mediami i pozwala centrom kontaktowym wykorzystywać sieciową skalowalność protokołu SIP.
- Kompletnym w 100% zestawem oprogramowania dopasowanym do technologii IP, który daje przewagę oprogramowania nad sprzętem i proponuje ekonomiczne rozwiązanie usuwania skutków awarii.
- Zawierającą wszystko pojedynczą platformą oprogramowania IP do multimedialnych interakcji dla partnerów biznesowych, agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych oraz do przekierowywania na całym świecie.
- Wbudowanym graficznym generatorem aplikacji Interaction Designer® pozwalającym centrom kontaktowym IP na szybkie wdrożenia nowych usług oraz wykorzystanie konfigurowalnych opcji.



Wbudowana aplikacja Interaction Attendant umożliwia pracownikom działu IT organizowanie i obsługę przekierowywania połączeń, menu głosowych, monitów i funkcji platformy głosowej IVR — w ramach systemu CIC

## Korzyści dla przedsiębiorstwa

Pomiędzy elastycznością otwartych standardów a bezpośrednią drogą migracji do telefonii VoIP, nasze wielofunkcyjne zestawy korporacyjnej telefonii IP obsługują każdy element działalności przedsiębiorstwa i zabezpieczają każdą inwestycję w technologie.

System *Customer Interaction Center* tylko z firmy *Interactive Intelligence* oraz system *Enterprise Interaction Center* tylko z firmy *Vonexus*.

### Szybka migracja do telefonii IP w oparciu o protokół SIP

Wykorzystanie otwartych standardów i wbudowanych możliwości obsługi protokołu SIP, serwera proxy i serwera multimediów w systemach CIC (*Customer Interaction Center*) i EIC (*Enterprise Interaction Center*) w celu migracji do telefonii VoIP oraz eliminacja kosztów związanych z dedykowanym sprzętem, wymaganym przez wiele opatentowanych systemów. Dostępne oprogramowanie *Intel NetStructure HMP* zastępuje kosztowne układy przetwarzania głosu, obsługując zmniejszające koszty telefony IP, zestawy słuchawkowe oraz inne urządzenia użytkowników końcowych.

### Zwiększenie produktywności użytkowników i zadowolenia klientów

Opcje multimedialnego kontaktu dla klientów, dostępne z komputera intuicyjne telefony programowe dla użytkowników, funkcje ujednoliconej obsługi wiadomości, automatyczna dystrybucja połączeń ACD, kolejkowanie multimediów i uniwersalne przekierowywanie w celu zwiększenia produktywności użytkowników, a także szybkiego rozwiązywania kwestii związanych z klientami — również dla użytkowników mobilnych i pracujących w domu.

### Wyższy zwrot z inwestycji

Funkcjonalne aplikacje w systemach CIC i EIC umożliwiają połączenie bazy

przedsiębiorstwa i klientów w celu zachowania ciągłości biznesowej, co zwiększa zarówno zadowolenie klientów, sprzedaż, jak i wydajność.

### Obniżenie kosztów posiadania

Oprogramowania CIC i EIC obniżają koszty systemu, gdyż nie potrzeba wielu opatentowanych urządzeń, krótszy jest czas administracji, niższe koszty szkoleń a także mniejsze wydatki na dodawanie, przenoszenie i zmiany.

### Większy zakres funkcjonalności na jednej platformie

System CIC udostępnia całemu przedsiębiorstwu centra kontaktów formalnych i nieformalnych oraz rozproszone biura zapewniające szerszy zakres usług dla klientów. Firma *Interactive Intelligence* oferuje rozbudowaną linię produktów pozwalających na rozszerzenie możliwości systemu CIC zgodnie z potrzebami.

### Scentralizowana administracja

Oprogramowania CIC i EIC nie wymagają rozwiązań innych firm do celów zarządzania, gdyż umożliwiają pracownikom działu IT administrowanie serwerem sieciowym do komunikacji poprzez protokół IP. Jeden interfejs ułatwia też konfigurację użytkowników, linii i stacji — dzięki funkcjom zautomatyzowanej obsługi, integracji aplikacji CRM i biznesowych oraz obsłudze całego systemu. Nadaje się do wielu lokalizacji.

### Elastyczność dzięki otwartym standardom

Architektura otwartego oprogramowania w systemach CIC i EIC wraz ze standardem SIP do telefonii VoIP wspiera obsługę wielu urządzeń w przedsiębiorstwie, opcje sieciowe i nowoczesne technologie. Standardy w systemach CIC i EIC, takie jak system operacyjny firmy *Microsoft*, również zmniejszają potrzebę szkoleń dla pracowników technicznych.

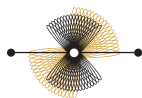
### Ciągłe badania i rozwój telefonii IP oraz globalne wsparcie

Firma *Interactive Intelligence* wciąż rozwija się i prowadzi badania. Dlatego też zobowiązuje się dostarczać innowacyjne rozwiązania z zakresu oprogramowania oraz pomagać klientom w bieżącym dostępie do najnowszych technologii z dziedziny IP i innych. Jako firma o ogólnosięciowym zasięgu, we wszystkich swoich biurach gwarantuje sprawną obsługę przez profesjonalne zespoły wsparcia i doświadczonych inżynierów IP.

### Wartość zapewniana już dziś

Telefonia IP z pewnością stanowi przyszłość komunikacji w przedsiębiorstwach, a firmy *Interactive Intelligence* i *Vonexus* już teraz dostarczają rozwiązania z zakresu telefonii IP dla przedsiębiorstw. Dlatego też przedsiębiorstwo dzięki oprogramowaniu opartym na otwartych standardach zyskuje ochronę inwestycji i gwarancję, że rozwiązanie to długo nie wyjdzie z użycia. A możliwości jednej platformy komunikacji pozwalają na obsługę wszystkich działań na całym świecie i każdej funkcji przedsiębiorstwa.

Przemyślane innowacje, ponad 2 000 klientów i wdrożenia w blisko 60 krajach plasują nasze rozwiązanie korporacyjnej telefonii IP daleko w przyszłości.



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](http://www.inin.com)