

Ujednolicona komunikacja

Ujednolicona obsługa wiadomości

- Poczta głosowa

Wszystko w jednym pakiecie.



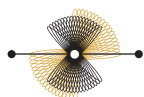
Pozostawienie wiadomości nie zawsze jest złym rozwiązaniem. Chyba, że na uzyskanie odpowiedzi na nią trzeba długo czekać.

Obsługa wiadomości głosowych i wymiany danych jest rozpowszechniona na całym świecie, ale udzielenie szybkiej odpowiedzi jest teraz zdecydowanie ważniejsze dla pracowników w biurze, wymagających użytkowników mobilnych, specjalistów służby zdrowia, studentów i wszystkich innych osób otrzymujących pocztę głosową, wiadomość e-mail lub faks.

Firma Interactive Intelligence umożliwia obsługę wszystkich aspektów obsługi wiadomości za pomocą pojedynczej platformy oprogramowania. Ujednolicona komunikacja. Poczta głosowa i zamienniki poczty głosowej. Ujednolicona obsługa wiadomości. Faks. Platforma głosowa IVR. Konferencje głosowe. Rozpoznawanie mowy. Telefonia VoIP.

Zapanowanie nad wiadomościami jest coraz trudniejsze.

Odpowiadaj szybko na te, które odbierasz.



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

Komunikacja głosowa i wymiana danych w biznesie, edukacji, służbie zdrowia i innych sektorach gospodarki wymaga łączenia różnych typów komunikacji i użytkowników. Firma Interactive Intelligence oferuje jedyną platformę komunikacyjną obsługującą jednocześnie pocztę głosową, ujednocioną obsługę wiadomości i ujednocioną komunikację oraz wszystkie typy użytkowników, a także zapewniającą **architekturę według modelu N+1** w celu umożliwienia wdrożenia aplikacji na pojedynczym serwerze lub rozłożenia obciążenia na wiele serwerów znajdujących się w wielu lokalizacjach.

Innowacja dostosowująca się do zmieniających się wymagań dotyczących obsługi komunikatów i użytkowników.

Doświadczenie

Firma Interactive Intelligence rozpoczęła prace nad oprogramowaniem do obsługi wiadomości multimedialnych w 1994 roku i od tego czasu zainstalowała ponad 100 000 stanowisk użytkowników na całym świecie. Rozwinęła także globalną infrastrukturę wsparcia obejmującą niemal 200 certyfikowanych sprzedawców i partnerów technologicznych znajdujących się w obu Amerykach, rejonie Azji i Pacyfiku, Europie, Środkowym Wschodzie i Afryce, wśród których są takie firmy jak Microsoft, Intel i HP. Łącząc wiedzę i zasoby, firma jest w stanie zaspokoić szeroki zakres potrzeb.

Zapewniające sukces doświadczenie zdobyte w oparciu o wiedzę i zrozumienie.

Oferowane korzyści

Łącząc innowacyjność otwartych standardów oprogramowania z doświadczeniem wynikającym z wdrażania i wspierania rozwiązań do obsługi wiadomości na całym świecie, firma Interactive Intelligence oferuje rozwiązania poczty głosowej, których tradycyjny sprzęt nie jest w stanie zrealizować. Ich wartość płynie ze skalowalnej i bogatej w funkcje pojedynczej platformy dla wielowymiarowej obsługi komunikatów, ze stosowania standardów przemysłowych, takich jak protokół SIP dla telefonii VoIP, z elastycznych składników technologicznych, takich jak katalogi LDAP i z architektury N+1 zapewniającej nadmiarowość i poprawiającej niezawodność systemu.

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

Tworzenie elastycznych rozwiązań programowanych dla ujednocionej komunikacji i telefonii VoIP.

To nasza branża.



„Dzisiejsza globalna ekonomia wymaga szybkiego dostosowywania się metod komunikacji, czyli natychmiastowego dostępu do bieżących informacji i możliwości udzielenia odpowiedzi w przeciągu minut, a nie godzin.”

— firma analityczna Forrester Research
„Nadchodzi ujednociona zsynchronizowana komunikacja.”

Przemysłana innowacyjność

Ujednolicona komunikacja

Przyrost liczby wiadomości nie jest niczym nowym od kiedy do wiadomości głosowych dołączyły wiadomości e-mail i faksy. Możliwość udzielenia na nie odpowiedzi stała się cennym towarem.

W biznesie, edukacji, służbie zdrowia...

Sprawne odpowiadanie na wiadomości otrzymane od klientów czyni ich lojalnymi klientami. Utrzymywanie kontaktu i współpraca z kolegami i wykładowcami są bezpieczne. Dostęp do danych o pacjencie, dostawcy lub do harmonogramu szkolenia w każdej chwili daje możliwość zdobycia bieżących informacji.

Dzięki nim nietrudno jest wyprzedzić konkurencję. Nie da się jednak zrealizować tego za pomocą systemów poczty głosowej, ponieważ nie obsługują one wiadomości e-mail, faksów ani danych.

Umożliwia to ujednolicona komunikacja dostarczająca pocztę głosową wraz z wiadomościami e-mail i faksami. Ujednolicona komunikacja realizuje to nawet lepiej przez dodanie do ujednoliconej obsługi wiadomości niezawodnej obsługi funkcji głosowych i danych.

Lecz tylko firma Interactive Intelligence umożliwia obsługę wszystkich aspektów wiadomości za pomocą pojedynczego systemu oprogramowania. Jedno innowacyjne rozwiązanie, otwarte standardy i skalowalność systemu dla środowiska obsługi wiadomości wymaganego przez organizację — niezależnie od tego, czy wymagany jest tylko jeden sposób, czy wszystkie trzy.

- **Poczta głosowa**, jeśli jest jedynym wymaganym kanałem.
- **Ujednolicona obsługa wiadomości**, jeśli wymagania są bardziej różnicowane.
- **Ujednolicona komunikacja** dla uniwersytetów, placówek służby zdrowia i przedsiębiorstw utrzymujących rozbudowaną infrastrukturę i wymagających połączenia wielu systemów telefonicznych PBX, zastąpienia przestarzałych systemów poczty głosowej oraz ujednoliconej obsługi wiadomości i telefonii VoIP.

Nigdy nie traktujemy obsługi wiadomości jako procesu jednowymiarowego. Duża liczba wiadomości, udzielanie na nie odpowiedzi i współpraca nie jest dla nas problemem.

„Cechą wyróżniającą oprogramowanie **Communité** jest możliwość pełnej integracji z istniejącą infrastrukturą, a dzięki temu obsługa różnych urządzeń komunikacyjnych i serwerów.”

— Gartner Dataquest



Problem tradycyjnej poczty głosowej

Większość systemów poczty głosowej nadal realizuje zadania, do których jest przeznaczona: umożliwiają dzwoniącym pozostawienie nagranej wiadomości głosowej, a odbiorcom odsłuchanie jej w dowolnym czasie, gdy będą mieli telefon pod ręką.

Jednak wykorzystywanie tradycyjnego systemu poczty głosowej starszego niż 5 lat wiąże się z tym, że czas jego przydatności zbliża się do końca i będzie wymagał wymiany. Jeśli stwierdzi to sprzedawca dostarczający system, z którego dotychczas korzysta organizacja, staje ona przed dylematem wyboru rozwiązania poczty głosowej.

Wśród poszczególnych dostawców rozwiązań tradycyjnych zasady projektowania przewidywały czas korzystania z systemów przez 5 lat lub krócej. Jeśli organizacja nie może pozwolić sobie na uzupełnianie i ponowne uruchamianie systemu poczty głosowej, wówczas musi zdać się na zakup aktualizacji systemu do nowej generacji od tego samego dostawcy.

Z tego samego powodu organizacja powinna podjąć decyzję o przejściu z tradycyjnego systemu telefonicznego PBX do opartej na wiadomościach telefonii VoIP wykorzystującej otwarty standard komunikacyjny SIP. Dostawcy własnych rozwiązań wymuszają korzystanie z ich sprzętu, który zapewnia znikome wsparcie lub wcale nie wspiera elastyczności otwartych standardów oraz nie zapewnia ochrony inwestycji związanych z telefonią VoIP, protokołem SIP i innymi rozwijającymi się technologiami.

Niektórzy nazywają ten proces ochroną inwestycji lub utrzymywaniem zastanego systemu. Inni określają to po prostu jako wiązanie się z dostawcą, zwykle dużym, zarabiającym duże pieniądze na sprzedaży uaktualnień i okresowych usług serwisowych.

I co teraz?

Tradycyjny system poczty głosowej okazał się przestarzały. Czy uaktualnić go teraz i ponownie za kilka lat? Czy zastąpić go od razu nowym dedykowanym sprzętem dla poczty głosowej, a w przyszłości skorzystać z nowych technologii, takich jak telefonia VoIP? Czy też dokonać organizacyjnego przejścia do ujednoliconej obsługi wiadomości i ujednoliconej komunikacji dodającej do tradycyjnej poczty głosowej zaawansowane funkcje obsługi głosu i wymiany danych?

Communité®

Innowacyjna odpowiedź dla obsługi wiadomości

W przeciwieństwie do sprzętu starzejącego się w ciągu kilku lat, wstępnie zintegrowane oprogramowanie Communité firmy Interactive Intelligence zapewnia podejście do wielowymiarowej komunikacji głosowej i wymiany danych z wykorzystaniem otwartych standardów. Zapewnia ono także pojedynczą, odporną na błędy i bogatą w funkcje platformę komunikacji głosowej dla średnich i dużych wdrożeń w wielu lokalizacjach.

Ale prawdziwa innowacyjność oprogramowania Communité wynika z przygotowania skalowalnej i atrakcyjnej kosztowo ścieżki migracji oprogramowania z poczty głosowej do ujednoczonej obsługi wiadomości i ujednoczonej komunikacji za pomocą jednego rozwiązania przeznaczonego zarówno do realizacji potrzeb wydziałów, jak i całych przedsiębiorstw. Nie jest przy tym wymagany żaden dedykowany sprzęt.

Utwórz rozwiązania, jakich potrzebujesz

Organizacjom potrzebna jest tylko pojedyncza platforma obsługi wiadomości realizowana przez oprogramowanie Communité oraz model kalkulacji cen pozwalający na dopasowanie oprogramowania Communité do bieżących potrzeb i zmian wymagań w przyszłości.

Poczta głosowa

Możliwość zastąpienia tradycyjnego sprzętu do obsługi poczty głosowej przez aplikację Communité dla użytkowników korzystających wyłącznie z poczty głosowej.

Ujednoczona obsługa wiadomości

Możliwość wdrożenia ujednoczonej obsługi wiadomości lub płynne przejście użytkowników podstawowej poczty głosowej do licencjonowanej wersji programu Communité z dostępem z poziomu pulpitu do poczty głosowej, wiadomości e-mail i faksów w skrzynce odbiorczej użytkownika.

Ujednoczona komunikacja

Możliwość wdrożenia od razu ujednoczonej komunikacji lub uaktualnienia istniejącej poczty głosowej i ujednoczonej obsługi wiadomości programu Communité dzięki uproszczonemu licencjonowaniu.

Telefonia VoIP

Możliwość migracji w każdym momencie do telefonii VoIP za pomocą otwartego standardu komunikacyjnego SIP (Session Initiation Protocol) lub wdrożenia oprogramowania Communité z telefonią VoIP wykorzystującą protokół SIP w trakcie implementacji. Wbudowane w oprogramowanie Communité możliwości obsługi protokołu IP

ułatwiają migrację istniejących systemów telefonicznych do telefonii VoIP.

Produkt dla każdej organizacji

Organizacje o charakterze usługowym oraz handlowym, firmy działające w wielu krajach oraz mniejsze przedsiębiorstwa — wszystkie korzystają z rozwiązania ujednoczonej komunikacji Communité w celu zapewnienia użytkownikom dostępu do wiadomości, poprawy działania systemu odpowiedzi oraz przyspieszenia transakcji, bez względu na to gdzie są one przeprowadzane. Podręczne aplikacje oprogramowania Communité umożliwiają dodatkowo użytkownikom wewnątrz organizacji tworzenie ogólnofirmowej infrastruktury obsługi wiadomości wykorzystywanej do tych samych celów.

Organizacje o rozproszonych infrastrukturach, takie jak uniwersytety i placówki służby zdrowia, także preferują wykorzystanie oprogramowania Communité do połączenia kilku systemów telefonicznych PBX, zastąpienia przestarzałego sprzętu obsługującego pocztę głosową i umożliwienia ujednoczonej obsługi wiadomości i telefonii VoIP. Organizacje takie dodatkowo uzyskują przejrzysty i prosty system obsługi wiadomości głosowych możliwy do rozszerzania na setki tysięcy użytkowników.

Dla każdego typu użytkownika... w biurze lub poza nim

Poczta głosowa

To więcej niż tylko funkcje poczty głosowej związane z telefonem:

Dostęp do wiadomości za pomocą telefonu

Podstawowe funkcje poczty głosowej

Nagrywanie, wysyłanie, odtwarzanie, przekazywanie, odpowiadanie i usuwanie wiadomości telefonicznych, ustalanie priorytetów wiadomości itp.

Opcje dzwoniącego

Umożliwiają dzwoniącym wysyłanie, powtarzanie, ponowne nagrywanie i usuwanie wiadomości po nagraniu jej.

Powiadomienia o wiadomościach na pagery lub telefony

Kontrola stanu użytkownika i ustawienia powitań indywidualnych
Przekazywanie połączeń powiadomienia użytkownika automatycznie w oparciu o ustawienia stanu w czasie rzeczywistym, takie jak Zajęty, Na spotkaniu itp.

Obsługa MWI

Do przełączania światła wskaźnika wiadomości oczekującej lub przerywania sygnału wybierania w istniejącej centrali telefonicznej.

Ujednoczona obsługa wiadomości

Dodatkowe możliwości udostępniane użytkownikom poczty głosowej obejmują:

Zarządzanie pocztą głosową, wiadomościami e-mail i faksami z poziomu pulpitu

Zarządzanie wiadomościami e-mail przez telefon

Wykorzystanie odtwarzania tekstu wiadomości za pomocą mowy w programie Communité.

Ścisła integracja z programem Microsoft® Outlook®

Zarządzanie wiadomościami z poziomu pulpitu i sterowanie usługą MWI z poziomu wiadomości e-mail.

Program Access i kalendarz programu Outlook dostępne przez telefon

Integracja kontaktów programu Outlook
Do bezpośredniego wysyłania wiadomości głosowych do kontaktów osobistych.

Ujednoczona komunikacja

Rozszerzenie funkcjonalności dla użytkowników poczty głosowej i ujednoczonej obsługi wiadomości za pomocą funkcji obejmujących:

Dostęp do poczty głosowej za pomocą przeglądarki

Sterowane stanem niestandardowe powitania

Opcje powiadamiania o wiadomościach

Za pomocą pagera, wiadomości e-mail lub połączenia telefonicznego.

Kontakty osobiste programu Communité

Grupy osobiste programu Communité

Wysyłanie wiadomości rozgłoszeniowych do grup adresów i wyświetlanie informacji o stanie innych użytkowników programu Communité.

Zarządzanie obecnością • elementy sterowania stanem pulpitu

Dostępny, Na spotkaniu itp. oraz przekierowywanie połączeń zależne od stanu.

Wyszukiwanie/przekazywanie

Wyszukiwanie użytkowników w dowolnym miejscu w przypadku ważnych połączeń i wiadomości.

Selekcjonowanie połączeń

Zapisywanie połączeń z wyszukiwaniem

Selekcjonowanie połączeń

Reguły obsługi połączeń • sterowanie interfejsem TUI za pośrednictwem Internetu

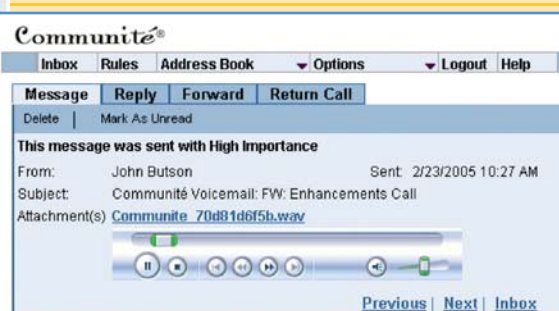
Umożliwia użytkownikom wybieranie osób, które mogą się z nimi kontaktować oraz konfigurowanie opcji interfejsu użytkownika telefonu programu Communité.

Tworzenie reguł osobistych

Dla połączeń przychodzących, poczty głosowej i faksów.



Użytkownicy ujednoczonej komunikacji programu Communité mogą używać przeglądarki internetowej do konfigurowania własnych opcji interfejsu użytkownika telefonu dla dostępu do poczty głosowej i wiadomości e-mail, powitań osobistych, numerów wyszukiwania/przekazywania i list kontaktów. Użytkownicy z poziomu pulpitu mogą odtwarzać i przekazywać wiadomości telefoniczne, odpowiadać na nie i je usuwać.



Innowacyjność dla zespołów IT

Dla większości pracowników zarządzanie wiadomościami oznacza zarządzanie trzema oddzielnymi systemami. Po pierwsze skrzynką odbiorczą i kontem w korporacyjnym systemie poczty głosowej, po drugie korporacyjnym systemem poczty e-mail i po trzecie wydziałowym faksem znajdującym się na korytarzu. Trzy niezależne systemy wysyłające głos i zespoły danych w przeciwnych kierunkach.

Program Community ułatwia użytkownikom korzystanie i administrowanie dzięki wstępnie zintegrowanej otwartej architekturze oprogramowania i sterowanemu przez Internet środowisku administracyjnemu niezależnemu od poziomu funkcjonalności zaimplementowanego w organizacji.

Administracja, zarządzanie i monitorowanie

Zmniejszenie złożoności pracy działu IT i objęcie wszystkich aspektów systemu Community dzięki:

Dostępnej w jednym punkcie administracji za pośrednictwem Internetu

Administrowanie wszystkimi użytkownikami i typami użytkowników za pomocą pojedynczej przeglądarki w jedno- lub wielolokalizacyjnej konfiguracji programu Community z jednym lub wieloma serwerami:

- Zarządzanie rozdzielonymi na poziomych oddziałach wieloużytkownikowymi strukturami
- Rozszerzanie ujednoliconej komunikacji na całą organizację lub określonych użytkowników
- Tworzenie standardowych ustawień domyślnych (uprawnienia do dzwonienia, selekcjonowanie itp.)
- Wykonywanie importu spisu numerów telefonów
- Definiowanie i konfigurowanie klasyfikacji użytkowników
- Ponowne ustawianie numerów PIN

Hierarchiczności, „rozdzieleniu” zgodnemu z protokołem LDAP i obsłudze struktury Active Directory®

Dla dużych, wielopoziomowych organizacji oraz dla środowisk wieloużytkownikowych.

Standardowemu zarządzaniu siecią i monitorowaniu jej

Możliwe jest wykorzystywanie wbudowanej aplikacji Line-Viewer oprogramowania Community lub popularnych produktów wykorzystujących protokół SNMP, takich jak Tivoli® firmy IBM, HP® OpenView, CA Unicenter® itp.

Diagnostycznym widokiem niezinterpretowanych danych użytkownika

Dla szybkiego diagnozowania problemów użytkowników.

Klasie usług

Do rozdzielania użytkowników i funkcji na możliwe do zarządzania grupy.

Wspólnym skrzynkom pocztowym

Dla użytkowników będących właścicielami różnych numerów telefonów z potrzebą posiadania wspólnej skrzynki pocztowej.

Wspólnym numerem wewnętrznym

Dla użytkowników będących właścicielami wspólnego numeru telefonu, a potrzebujących oddzielnych skrzynek pocztowych.

Usłudze określania wieku

Do kontrolowania liczby wiadomości, które użytkownicy mogą przechowywać w swoich skrzynkach pocztowych.

Automatyczna obsługa

Wbudowany w system Community program Interaction Attendant® czyni proces tworzenia i zarządzania połączeniami mniej złożonym oraz zapewnia:

Administrację za pośrednictwem Internetu

Menu rozmów

Nieograniczona liczba usystematyzowanych menu rozmów dla organizacji lub grupy.

Wspólne menu dla serwerów systemu Community

Możliwe jest jednorazowe utworzenie menu i udostępnienie go na wszystkich serwerach.

Tworzenie menu za pomocą kreatora

Tworzenie menu bez konieczności kodowania w dedykowanym języku.

Symulator połączeń

Sprawdzanie funkcjonowania menu rozmów.

Wywołania do „programów obsługi” platformy głosowej IVR

Tworzenie opartych na programach obsługi aplikacji za pomocą wbudowanego graficznego generatora aplikacji Interaction Designer® udostępniającego funkcje platformy głosowej IVR.

Menu obsługiwane głosem i aplikacje Dial by Name*

Umożliwiają dzwoniącym dostęp do aplikacji Dial by Name, grupy roboczej lub innych menu organizacyjnych za pomocą prostych poleceń głosowych lub wybierania tonowego DTMF. (*dostępne opcjonalnie, wymaga zakupu mechanizmu obsługi mowy)

Harmonogramy menu rozmów

Uruchamianie określonych menu w określonym dniu tygodnia, miesiąca, o określonej godzinie itp.

Akcje menu rozmów

Obejmują między innymi funkcje przekazywania, poczty głosowej, aplikacji Dial by Name, przechodzenie do menu, faksu zwrotnego i wprowadzania danych.

Konferencje głosowe

Rozszerzają usługę wyszukiwania lub umożliwiają tworzenie konferencji w programie Community.

Odporność na błędy i architektura N+1 zapewniająca elastyczność, niezawodność i skalowalność

Model architektury N+1 systemu Community umożliwia organizacji elastyczne wdrażanie aplikacji Community na pojedynczym serwerze w jednej lokalizacji lub rozłożenie obciążenia na wiele serwerów systemu Community znajdujących się w różnych lokalizacjach.

Niezawodność systemu wynika z wyposażenia oprogramowania Community w możliwość zbierania i kolejowania przychodzących wiadomości głosowych i faksów bez ich utraty w przypadku awarii serwera pocztowego, uszkodzenia sieci lub klęski żywiołowej. Zasadniczo system Community kolejkuje i zachowuje nadchodzące wiadomości do momentu rozwiązania problemu, a następnie automatycznie przekazuje wiadomości z kolejki do serwera poczty e-mail.

Odporna na błędy architektura serwera Community i obsługa protokołu LDAP dają wyższy poziom skalowalności systemu i użytkowników, ponieważ przepustowość dla odbieranych przez system Community nowych wiadomości głosowych i faksów nie jest ograniczana przez organizacyjny system poczty e-mail.

Pakiety serwera Community

Aby dopasować pakiety serwera Community do organizacji o różnej wielkości, są one dostępne jako wstępnie skonfigurowane pakiety 4, 8, 12 i 24-portowe obsługujące odpowiednio skrzynki poczty głosowej dla 100, 250, 500 i 1 000 użytkowników i zawierają wstępnie zintegrowane zestawy funkcji dla ujednoliconej obsługi wiadomości i ujednoliconej komunikacji.

Komunikacja głosowa i komunikacja w oparciu o protokół IP

Do realizowania komunikacji głosowej serwer Community nie wymaga połączenia z siecią PBX. Zamiast tego każdy pakiet serwera Community dostarczany jest z urządzeniem będącym bramą centrali telefonicznej IP firmy Intel® służącym do połączenia istniejącego systemu telefonicznego PBX przez cyfrowe porty stacji. W konfiguracji systemu Community do komunikacji głosowej za pomocą telefonii VoIP brama centrali telefonicznej IP jest wykorzystywana do emulowania stacji sieci PBX i służy do konwersji pakietów danych IP każdego połączenia przychodzącego do postaci otwartego standardu komunikacyjnego SIP. Po wykonaniu konwersji danych serwer Community odbiera wiadomości w postaci komunikatów SIP wymaganych do dalszego przetwarzania każdego połączenia.

Community®

Home | Manage Users | Diagnostics | Call Simulator |

Community Administration



Organizational Group Settings

Organizational Group

Name Sales
Operator Number 0
Codec Type System Default
Time Zone System Default

Phone Classifications & User Services

Classifications
 International Calls Long Distance Calls
 Local Calls Toll-Free Calls

Services
 Calendar Access Outbound Dialing
 Email Personal Groups
 Fax Voicemail
 Follow Me Web Voicemail Retrieval

Administratorzy systemu i pracownicy działu IT zarządzają w pojedynczym środowisku internetowym wszystkimi aspektami rozwiązania Community, w tym ustawieniami grup (pokazanymi na rysunku), automatyczną obsługą funkcji rozmów i harmonogramów, konfiguracją w wielu lokalizacjach i wieloma tysiącami użytkowników

Korzyści dla organizacji

Oprogramowanie Community dostępne wyłącznie w firmie Interactive Intelligence oferuje elastyczność aplikacji, której nie zapewni tradycyjny sprzęt do poczty głosowej i obsługi wiadomości.

Dopasowanie do wymaganej funkcjonalności

Pocztę głosową programu Community można wdrożyć, zastępując przestarzałe tradycyjne systemy, i rozszerzyć na wybranych użytkowników i grupy, dając im w każdej chwili możliwość korzystania z ujednoliconej obsługi wiadomości i ujednoliconej komunikacji bez konieczności modyfikowania całej organizacji. Program Community jest jedyną platformą obsługującą wszystkie typy użytkowników bez konieczności dodawania innych systemów.

Pominięcie ponownego szkolenia użytkowników

Przejście użytkowników z poprzednich systemów poczty głosowej i obsługi wiadomości może odbyć się bez ponownego ich szkolenia, ponieważ intuicyjny graficzny interfejs użytkownika programu Community, dostosowywalny interfejs użytkownika telefonu i osobiste ustawienia dla użytkowników umożliwiają organizacji powielenie istniejących funkcji interfejsu użytkownika telefonu i poczty głosowej.

Optymalizowanie dostępu i uzyskiwania odpowiedzi w każdym miejscu

Wymagający użytkownicy mobilni i pracownicy biurowi, specjaliści służby zdrowia, studenci i wykładowcy... Użytkownicy programu Community wszystkich typów korzystają z szybkiego zarządzania wiadomościami i uzyskują odpowiedzi przy użyciu takich funkcji jak oparty o przeglądarkę dostęp do poczty głosowej i ujednolicona obsługa wiadomości łącząca pocztę głosową, wiadomości e-mail i faksy w skrzynce odbiorczej użytkownika. Ujednolicona komunikacja dodaje także funkcje obejmujące przekazywanie połączeń z wyszukiwaniem, dostosowywane przez użytkownika reguły obsługi połączeń,

powiadomienia o wiadomościach i zarządzanie obecnością w czasie rzeczywistym w celu uzyskania dostępu i prowadzenia współpracy.

Obsługa wielu lokalizacji na jednej platformie

Możliwe jest zaimplementowanie pojedynczego wstępnie zintegrowanego serwera aplikacji Community w jednej lokalizacji lub skonfigurowanie wielu serwerów systemu Community w rozrzuconych lokalizacjach. Program Community ułatwia wdrażanie go w wielu lokalizacjach dzięki zwiększającej nadmiarowość architekturze N+1, możliwościom obsługi telefonii VoIP i zdolności łączenia za pomocą otwartych standardów operacji typu back-office z centralnymi katalogami danych LDAP. Do dodawania lokalizacji, użytkowników lub funkcji nie są konieczne kosztowne aktualizacje systemu ani rozbudowy sprzętu.

Scentralizowana administracja w pojedynczym środowisku sieci WWW

Administrowanie wszystkimi użytkownikami i typami użytkowników programu Community jest możliwe z poziomu jednej przeglądarki zarówno w jedno- jak i wielolokalizacyjnej konfiguracji programu Community na jednym lub kilku serwerach. Możliwe jest także zarządzanie rozdzielonymi na poziomy oddziałów wieloużytkownikowymi strukturami, zarządzanie i konfigurowanie podziału użytkowników, konfigurowanie automatycznej obsługi, ustalanie standardowych wartości domyślnych dla uprawnień dzwonienia, selekcjonowanie itp.

Integracja z istniejącymi systemami i telefonią VoIP wykorzystującą protokół SIP

Wykorzystanie w oprogramowaniu Community otwartych standardów ułatwia integrację z istniejącymi platformami poczty e-mail, systemami telefonicznymi i otwartymi standardami telefonii VoIP wykorzystującymi protokół SIP. Jeśli jednak wdrożenie telefonii VoIP nie ma nastąpić od razu, można zintegrować program Community z tradycyjnymi centralami TDM i przeprowadzić migrację do telefonii VoIP w późniejszym czasie.

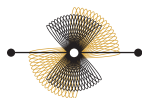
Obniżenie całkowitego kosztu posiadania

Zastąpienie przestarzałego sprzętu obsługującego pocztę głosową oprogramowaniem Community z niewymagającą integracji rodzimą pocztą głosową, ujednoliconą komunikacją, zintegrowaną platformą głosową IVR i wieloma innymi funkcjami. Wspólny interfejs internetowy do zapisywania i zarządzania konfiguracją użytkowników/katalogów/wiadomości z poziomu działu IT i do osobistego dostosowywania na poziomie użytkownika obniża nakłady administracyjne.

Jeden system, wielowymiarowa obsługa wiadomości

Oprogramowanie do obsługi wiadomości jeszcze nigdy nie było tak przydatne. Poczta głosowa, ujednolicona obsługa wiadomości, ujednolicona komunikacja wraz ze skalowalnością na wiele lokalizacji i tysiące użytkowników niezależnie od ich typu. Żaden tradycyjny system nie oferuje tak pełnych i elastycznych możliwości obsługi wiadomości głosowych i danych. Firma Interactive Intelligence realizuje to za pomocą jednego rozwiązania umożliwiającego użytkownikom dostęp i odpowiadanie niezależnie od miejsca pobytu.

Przemyślana innowacyjność, elastyczne aplikacje oparte na serwerze i wsparcie ze strony globalnej firmy tworzą zupełnie nowy wymiar obsługi wiadomości.



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