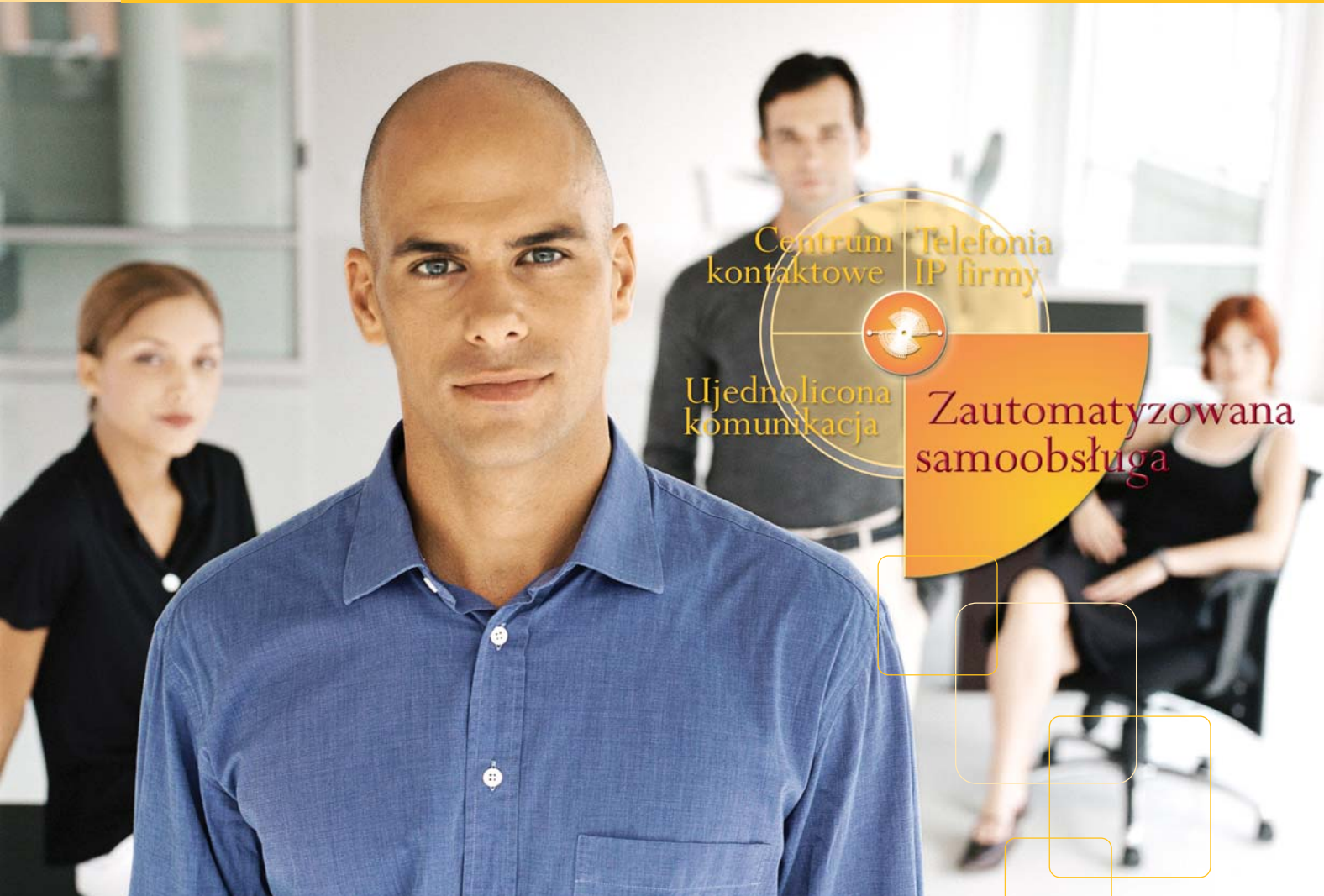


# Zautomatyzowana samoobsługa

Platforma głosowa IVR. Zarządzanie wiedzą i odpowiedziami. E-usługi.



**U**prość dostęp do usług i informacji związanych z Twoją działalnością biznesową, zapewnij natychmiastowe rezultaty, a konsumenci staną się oddanymi klientami.

Zagwarantuj pracownikom taki sam szybki dostęp do danych i wewnętrznych zasobów, a przyniosą oni takie same korzyści, jak w przypadku pozyskanych klientów.

To wszystko jest możliwe do zrealizowania dzięki zautomatyzowaniu samoobsługi oraz e-usług realizowanych za pomocą telefonii, poczty elektronicznej i internetowej witryny Twojej firmy. W ten sposób można wyznaczyć nowe trendy, które pozwolą zmniejszyć koszty i wygenerować obroty. Programowe rozwiązania firmy Interactive Intelligence w zakresie platformy głosowej IVR oraz inteligentnego zarządzania wiedzą i odpowiedziami oferują innowacyjność automatyzacji, której nie ma żadne z dotychczas stosowanych urządzeń.

**Klienci oczekują opcji samoobsługi, które uproszczą im życie.**

Zaoferuj im więcej, niż ktokolwiek inny.



## 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 wprowadza innowację w zakresie platformy głosowej IVR w postaci nieinwazyjnej ścieżki migracji do protokołu VoIP — oferowanej w ramach programu Vocalité — oraz łatwych do wbudowania pakietów platformy głosowej IVR wykorzystujących najnowszą technologię rozpoznawania mowy. System e-FAQ zapewnia również innowacyjne programowe rozwiązanie w zakresie zarządzania wiedzą i odpowiedziami w postaci kreatywnego trybu automatycznego wykrywania w odniesieniu do zapytań i wyszukiwań, jednej uniwersalnej kolejki dla wiadomości e-mail, rozmów internetowych, rozmów telefonicznych oraz kompleksowej samoobsługi w trybie online.

**Innowacja w zakresie automatyzacji e-usług i samoobsługi, która jest elastyczna i może się rozwijać.**

### Doświadczenie

Uznanie ze strony tysięcy klientów oraz przeszło dziesięć lat badań i rozwoju zapewniły naszej firmie pozycję wiodącego dostawcy oprogramowania w zakresie komunikacji, obsługującego rynki samoobsługi i e-usług. Znane na całym świecie firmy działające w takich branżach, jak: centra kontaktowe, technologia, służby zdrowia, ubezpieczenia, sprzedaż detaliczna, rozrywka oraz usługi codziennie korzystają z naszej platformy głosowej IVR oraz inteligentnych rozwiązań w zakresie zarządzania wiedzą i odpowiedziami w celu zautomatyzowania usług oferowanych rosnącej bazie klientów, a także pracownikom.

**Wszechstronne doświadczenie — począwszy od prowadzenia każdego typu działalności, a skończywszy na dopasowaniu technologii i samoobsługi.**

### Oferowane korzyści

Zastosowanie platformy głosowej IVR umożliwia naszym klientom osiągnięcie przeciętnego współczynnika samoobsługi wynoszącego 93% oraz pozwala na odciążenie rozmów, które są zazwyczaj obsługiwane przez operatorów. Automatyzacja zarządzania wiedzą i odpowiedziami umożliwia również odciążenie prostych zapytań i pozwala agentom ds. kontaktów formalnych i nieformalnych na obsługę większej liczby klientów. Nasze rozwiązania w zakresie samoobsługi oferują nie tylko zwiększenie efektywności, ale także stwarzają nowe możliwości w każdej dziedzinie biznesu, pozwalając na pozyskanie i zatrzymanie każdego klienta, zagwarantowanie jego zadowolenia i lojalności, jak również zwiększenie zwrotu z inwestycji (ROI) poprzez wyższe obroty.

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

**Kompleksowe i elastyczne rozwiązania programowe w zakresie zautomatyzowanej samoobsługi oraz e-usług.**

**To nasza branża.**



„Zastosowanie samoobsługi może nie tylko przyczynić się do zmniejszenia kosztów w przedsiębiorstwie, ale również pozwala na usprawnienie usług świadczonych klientom dzięki skróceniu czasu oczekiwania i zwiększeniu dostępności.”

— firma Gartner Inc.

„Samoobsługa — analiza uwzględniająca lata 2003–2012.”

# Przemysłana innowacyjność

# Zautomatyzowana samoobsługa

**K**luczem do automatyzacji samoobsługi oraz e-usług jest połączenie informacji i procesów biznesowych z telefonią, pocztą elektroniczną i Internetem. Adresatami takiego rozwiązania są:

- **Klienci**, którzy sami chcą decydować o wyborze mediów, aby uzyskać dostęp do usług i danych oraz którzy oczekują połączonych opcji do realizacji samoobsługowych transakcji z możliwością kontaktu z pracownikiem działu pomocy, jeśli zajdzie taka potrzeba.
- **Przedsiębiorstwa i pracownicy**, którzy potrzebują szybkiego dostępu do danych, aby móc zdalnie obsługiwać klientów za pośrednictwem telefonu lub Internetu, ale którzy również odnoszą korzyści z automatyzacji usług w zakresie rejestracji świadczeń dla pracowników, korekt płac itd.
- **Multimedialne centra kontaktowe**, które muszą w bezproblemowy sposób integrować agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych z platformą głosową (IVR), opartymi na Internecie e-usługami oraz procesami zarządzania wiedzą na potrzeby zarządzania kontaktami z klientem, a także zapytaniami i odpowiedziami w taki sposób, aby były one spójne dla wszystkich mediów.

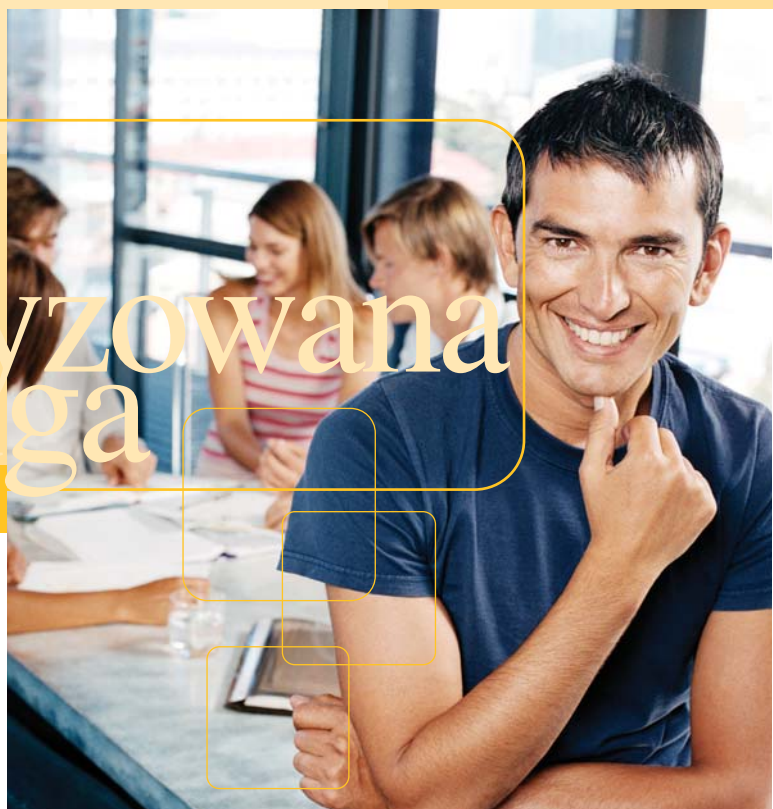
Jednak kluczem do *sprawnie realizowanej* samoobsługi są rozwiązania ds. kontaktów formalnych i nieformalnych i towarzyszące im kanały w celu zwiększenia konkurencyjności i obrotów, a także zadowolenia klientów.

Zintegrowane rozwiązania programowe firmy Interactive Intelligence zostały zaprojektowane w taki sposób, aby zagwarantować sukces samoobsługi. Platforma głosowa (IVR) zapewnia rozmówcom łatwy dostęp do informacji związanych z działalnością firmy oraz pozwala wyprzedzić konkurencję. Inteligentne zarządzanie wiedzą, odpowiedziami i wiadomościami e-mail przyspiesza udzielanie odpowiedzi na zapytania zarówno klientów, jak i pracowników. Zastosowanie opcji e-usług zwiększa skuteczność witryn internetowych oraz centrów kontaktowych w generowaniu obrotów.

Innowacyjne rozwiązania łączą automatyzację multimediów, informacje, procesy biznesowe i ludzi.

„Podczas implementacji kanałów samoobsługi istotne jest zapewnienie klientom komfortu pracy na takim samym poziomie we wszystkich kanałach.”

— firma analityczna Forrester Research  
„Trendy w technologii informacyjnej w latach 2004–2005:  
Centra kontaktowe.”



## Dlaczego odrębne urządzenia nie są najlepszymi rozwiązaniami w zakresie samoobsługi

Głos zabrali konsumenci. Oczekują oni udostępnienia takich opcji samoobsługi, które będą dopasowane do ich harmonogramów oraz wybranych mediów. Aby spełnić ich wymagania przedsiębiorstwa i centra kontaktowe akceptują technologie platformy głosowej IVR w zakresie samoobsługi, zarządzania odpowiedziami oraz e-usług.

Problem polega na tym, że technologie te zazwyczaj składają się z przestarzałych odrębnych systemów sprzętowych, w przypadku których nie ma możliwości integracji z wyposażeniem centrali telefonicznych, automatyczną dystrybucją połączeń (ACD), jak również serwerami poczty elektronicznej i serwerami internetowymi. Dotyczy to również integracji z siecią poprzez protokoły VoIP. Przy zastosowaniu dotychczasowych sztywnych urządzeń do samoobsługi i e-usług realizacja takich opcji, jak rozmowy internetowe, żądania zwrotnej rozmowy telefonicznej oraz kontakty z pracownikiem działu pomocy, może być w najlepszym razie złożona.

Odrębne technologie mogą również wymuszać na centrach kontaktowych łączenie agentów ds. kontaktów formalnych z agentami ds. kontaktów nieformalnych, takimi jak agenci wiadomości e-mail, agenci rozmów internetowych oraz agenci rozmów telefonicznych. W efekcie klienci mogliby żądać rozmowy internetowej, a w zamian uzyskać rozmowę telefoniczną. Brakuje ciągłości między multimediami i pojedynczym agentem, a to z kolei prowadzi do niespójnych poziomów usług realizowanych za pośrednictwem różnych kanałów komunikacyjnych. Wiele poprzednich systemów samoobsługi nie zapewnia również funkcji śledzenia różnych typów interakcji tego samego klienta i często nie zawiera funkcji raportowania na potrzeby analizy, które mogą usprawnić samoobsługę klienta oraz procesy związane z e-usługami.

Co gorsza, wiele organizacji korzystających ze starych technologii samoobsługi nie może sobie pozwolić na nieustające prace programistyczne niezbędne do obsługi procesów IVR, tworzenia dowolnego rodzaju treści odpowiedzi na zapytanie, które wymaga użycia znaczników języka XML lub HTML czy też monitorowania szybkości i poprawności udzielania odpowiedzi na wiadomości e-mail przesyłane przez klientów (o ile są one udzielane, ponieważ stare technologie samoobsługi nie oferują opcji wglądu do zarządzania odpowiedziami).

Podsumowując, niebotyczny koszt utrzymywania poprzednich systemów samoobsługi nie wynika tylko z wysokich kosztów instalacji wielu systemów oraz skomplikowanej administracji.

Jest to pochodna dokonanych inwestycji, które nie przynoszą już zysku, ponoszonych kosztów serwisowania oraz odchodzących klientów.

## Programy Vocalité® oraz e-FAQ®

### Innowacyjność oprogramowania w zakresie samoobsługi i e-usług

Firma Interactive Intelligence była jednym z pierwszych producentów, którzy zastąpili stare systemy sprzętowe oprogramowaniem wielokanałowym przeznaczonym do zarządzania kontaktami z klientami oraz transmisji głosu i danych z wykorzystaniem multimediów. Było to w roku 1994, zanim nasze programowe rozwiązania oparte na standardach zaprezentowały inny sposób myślenia.

Co więcej, wykorzystaliśmy owo podejście w dalszej pracy i dzięki temu możemy dziś zaoferować taką samą innowacyjność w odniesieniu do zintegrowanego oprogramowania do automatyzacji samoobsługi oraz realizacji e-usług.

### Produkt dla każdej organizacji

Centra telefoniczne, centra kontaktowe, firmy oferujące e-usługi oraz przedsiębiorstwa bezpośrednio obsługujące klientów korzystają z oprogramowania do samoobsługi firmy Interactive Intelligence w celu zautomatyzowania procesów obsługi klientów i działań biznesowych poprzez zapewnienie kontaktu za pośrednictwem wielu kanałów.

Każdego rodzaju organizacje stosują na potrzeby wewnętrzne nasze oprogramowanie do zarządzania platformą głosową IVR oraz wiedzą. Dzięki niemu pracownicy mogą obsługiwać procesy samoobsługi w zakresie rejestracji świadczeń w systemie, korekty listy płac, harmonogramowania oraz przeznaczone do celów wewnętrznych.

### Utwórz rozwiązania, jakich potrzebujesz

Programy Vocalité oraz e-FAQ otwierają przed Twoją firmą nowe możliwości biznesowe dzięki wykorzystaniu systemu telefonicznego, witryny internetowej lub obu, jak również opcji kontaktu za pośrednictwem multimediów i odpowiedzi na zapytania, których domagają się klienci.

### Platforma głosowa (IVR)

Generuj obroty dzięki wykorzystaniu platformy głosowej opartej na telefonii wraz z łatwymi do wbudowania pakietami programu Vocalité zwanymi z technologią rozpoznawania mowy oraz możliwościami przekierowywania rozmów w ramach kontaktów z klientem za pośrednictwem wielu kanałów.

Zastosowanie programu Vocalité umożliwia również sprawnie stale zmieniającym się wymaganiom stawianym przez klientów oraz

rynek. Pozwala na szybkie projektowanie i wdrażanie nowych aplikacji rozpoznawania mowy, jeśli istnieje taka konieczność. Wspiera wdrożenia platformy IVR na dużą skalę oraz umożliwia skrócenie okresu implementacji. Funkcje raportowania gotowe do użycia bezpośrednio po wdrożeniu programu pozwalają śledzić działania systemu i typowe czynności klientów. Program Vocalité zapewnia nawet ścieżkę nieinwazyjnej migracji do protokołów VoIP poprzez otwarty standard komunikacji SIP.

### Zarządzanie wiedzą i odpowiedziami w zakresie e-usług

Z uwagi na potrzeby klientów program e-FAQ skutecznie łączy zarządzanie wiedzą, odpowiedziami na zapytania i wiadomościami e-mail z opcjami kontaktu z pracownikiem działu pomocy na potrzeby e-usług realizowanych w środowisku centrów kontaktowych oraz przedsiębiorstw. Program e-FAQ zapewnia również szybki dostęp do danych pracownikom, którzy potrzebują tych danych do obsługi klienta, a także przeprowadzanie wewnętrznych transakcji związanych ze świadczeniem dla pracowników oraz stroną lub portalem usług internetowych.

Jednak to wielokanałowa architektura programu e-FAQ oferująca możliwości kolejkowania multimediów sprawia, że program ten jest bardziej innowacyjny niż każde inne rozwiązanie tego typu, a unikatowy tryb wyszukiwania, który łączy zalety naturalnego języka i zapytań formułowanych z wykorzystaniem logicznych słów kluczowych, pozwala na uzyskanie dokładniejszych wyników i zwiększenie zadowolenia klienta.

### Większe zadowolenie klienta i nie tylko

Ułatw klientom kontakt z Twoją firmą, a zyskasz ich lojalność. Zapewnij multimedialne opcje dostępu do informacji oraz wykonywania transakcji według własnego harmonogramu klientów, aby wygenerować większe obroty.

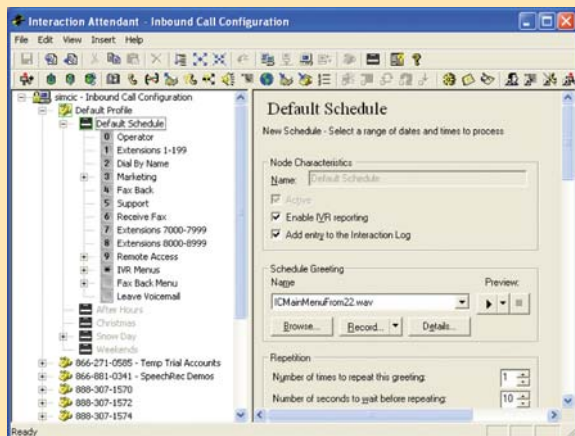
Innowacyjność naszych rozwiązań polega na zapewnieniu dostępu do istotnych informacji, poprzez więcej możliwości ni konkurencyjne produkty do samoobsługi, a także na udostępnieniu takich samych danych zarówno klientom, jak i agentom działającym w centrach kontaktowych, pracownikom przedsiębiorstw oraz zdalnym użytkownikom. Opracuj jednorazowo informacje i udostępnij je za pośrednictwem wiadomości e-mail, interfejsu internetowego, aplikacji portalowej, zintegrowanego pakietu CRM lub interfejsu aplikacji Interaction Client®, w przypadku gdy stosowane aplikacje samoobsługi są zintegrowane z oprogramowaniem dla centrów kontaktowych IP Customer Interaction Center® firmy Interactive Intelligence.

### Czynniki rozwoju biznesu (wspólne dla platformy głosowej (IVR) oraz e-usług)

- Konfiguracja aplikacji IVR do wprowadzania danych — wybieranie numerów w systemie tonowym DTMF oraz rozpoznawanie mowy w odniesieniu do takich usług jak wykonywanie operacji bankowych przez telefon, zautomatyzowana powtórna realizacja recept, potwierdzenia statusu zamówienia klienta itd.
- Optymalizacja liczby zatrudnionych agentów ds. kontaktów formalnych i nieformalnych, którzy stanowią „żywy” element w e-usługach opartych na rozmowach internetowych, pracy grupowej, żądaniach zwrotnych rozmów telefonicznych oraz kontaktach z pracownikiem działu pomocy.
- Tworzenie struktury aplikacji IVR do wyprzedzania danych dla programów przypominających o ważnych spotkaniach, zawiadomień o nagłych wypadkach, zwiększania funduszy, przekazywania wiadomości w ramach sprzedaży przez telefon, dodatkowego marketingu itd.
- Wsparcie środowisk wewnętrznej samoobsługi dla pracowników dzięki zautomatyzowaniu procesów związanych z rejestracją świadczeń dla pracowników, raportowaniem obecności, ponownym ustawianiem hasła, przypisywaniem zleceń pracy itd.
- Zmniejszenie zapotrzebowania na pracowników-programistów oraz ekspertów w danej dziedzinie wiedzy dzięki prostocie aplikacji i narzędziom autorskim do rozwoju i serwisowania systemu samoobsługi.

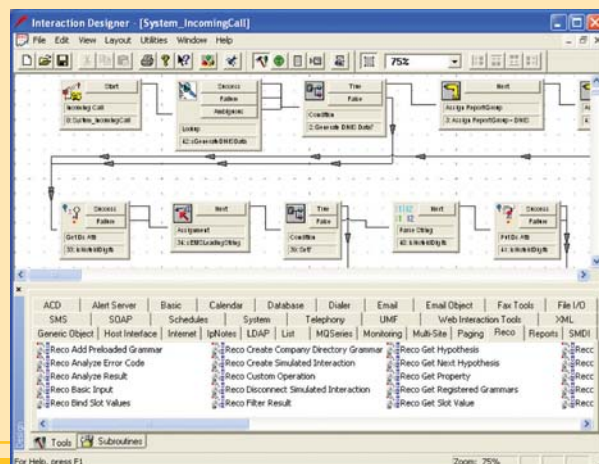
### Inne czynniki rozwoju biznesu związane z samoobsługą

- Nadążanie za rosnącymi i nieustannie zmieniającymi się wymaganiami klienta oraz wymaganiami rynkowymi (w szczególności w wielojęzycznych środowiskach globalnych).
- Wsparcie rozwoju systemu w takich obszarach, jak automatyczna dystrybucja połączeń (ACD), centrala telefoniczna, platforma głosowa IVR oraz możliwość rozpoznawania mowy i jednocześnie wykorzystanie bieżących inwestycji związanych z komunikacją.
- Wykorzystanie otwartych standardów komunikacji protokołu SIP (Session Initiation Protocol) za pomocą prostej ścieżki migracji do protokołu VoIP (voice over IP).
- Usprawnienie obsługi klientów dzięki stałej i natychmiastowej możliwości raportowania na potrzeby monitorowania działania systemu samoobsługi oraz poziomu komfortu pracy klientów.



Środowisko aplikacji Interaction Attendant właściwe dla programu Vocalité umożliwia centralną obsługę przekierowywania rozmów oraz funkcji platformy głosowej IVR

Wykorzystanie wbudowanych składników dostępnych w aplikacji Interaction Designer w ramach systemu Vocalité pozwala na wdrożenie nowych aplikacji rozpoznawania mowy



## Kompleksowe i elastyczne rozwiązania

Uzyskanie przewagi nad konkurencją może zależeć od stosowanej technologii. Jednym słowem, powinna ona oferować elastyczność, której nie potrafią zapewnić poprzednia platforma głosowa oraz sprzętowe systemy zarządzania wiedzą. Dzięki elastyczności technologii firmy mogą spełniać stale zmieniające się wymagania klientów oraz rynku, a także skutecznie stawić czoła konkurencji.

Programowe rozwiązania firmy Interactive Intelligence — samoobsługa oraz e-usługi zostały zaprojektowane zgodnie z podejściem wykorzystania standardów zapewniającym im dużą elastyczność. Jednak to innowacyjność tych produktów sprawia, że dają się one przystosować do większości inicjatyw związanych z samoobsługą i umożliwiają wykorzystanie wszystkich poczynionych inwestycji.

## Vocalité dla platformy głosowej IVR

Jako niezależne rozwiązanie przeznaczone dla platformy głosowej IVR program Vocalité wzorowany jest na naszym sprawdzonym oprogramowaniu dla centrów kontaktowych wykorzystującym protokół CIC IP i oferuje szereg innowacyjnych funkcjonalności, niedostępnych w dotychczasowym rozwiązaniu platformy głosowej IVR. Poniżej przedstawiono najważniejsze z nich:

**Architektura programowa oparta na standardach i niezależna od centrali**  
Architektura programu pozwala na integrację z istniejącymi systemami telefonicznymi PBX i bezproblemowy dostęp do innych produktów firmy Interactive Intelligence zintegrowanych w ramach systemu CIC, w tym e-FAQ, Interaction Recorder®, Interaction Director® oraz Interaction Dialer®.

### Szybki rozwój aplikacji

Wykorzystanie generatora aplikacji graficznych Interaction Designer® w ramach programu Vocalité oraz wbudowanych składników umożliwia wdrożenie nowych aplikacji rozpoznawania mowy.

- Udogodnienia w zakresie języka XML uwzględniają dynamicznie tworzone gramatyki oraz wyniki przetwarzania.
- Możliwe jest tworzenie formularzy głosowych za pomocą jednej aplikacji, aby zachęcić klientów do wybierania numerów w systemie tonowym DTMF, korzystania z opcji rozpoznawania mowy lub wypowiedziania bądź nagrywania odpowiedzi.

### Centralna administracja

Pozwala na obsługę przekierowywania rozmów oraz funkcji platformy głosowej IVR za pomocą interfejsu zautomatyzowanej obsługi w ramach programu Interaction Attendant®.

## Możliwości wdrożenia wysoko skalowalnej platformy głosowej IVR

Zastosowanie architektury typu N+1 oraz programowego podejścia do obsługi protokołu VoIP umożliwia łatwe skalowanie programu Vocalité.

## Wstępnie zintegrowane funkcje raportowania

Raporty pozwalają na śledzenie informacji o działaniach związanych z rozmowami telefonicznymi za pomocą funkcji kontroli platformy głosowej IVR, podsumowania, ścieżek wyjścia, jak również raportów dotyczących porzuconych rozmów i raportów Crystal z możliwością dostosowania.

## Mechanizmy rozpoznawania mowy — najlepsze w swojej klasie Interpreter VoiceXML

Wykorzystanie narzędzi aplikacji Interaction Designer oraz standardów VoiceXML w wersji 2.0 umożliwia obsługę powszechnie stosowanych mechanizmów rozpoznawania mowy.

## Obsługa wielu języków

Program Vocalité umożliwia wstępne wczytanie i jednoczesną obsługę dziesiątków języków i odpowiednich gramatyk.

## Potwierdzenie danych rozmówcy

Zastosowanie technologii identyfikacji i weryfikacji rozmówcy przeznaczonej dla poufnych transakcji pozwala na uwiarygodnienie rozmówcy.

## Telefonia IP i protokół SIP

Program oferuje wbudowane możliwości IP, które można wykorzystać podczas migracji z tradycyjnych telefonicznych konfiguracji TDM do protokołu VoIP.

- Zastosowanie dostępnego oprogramowania Intel® NetStructure™ Host Media Processing (HMP) pozwala zwiększyć elastyczność komunikacji z wykorzystaniem protokołu IP.

## Wysyłanie strumieni audio poprzez protokół RTP

Użycie protokołu RTP umożliwia wysyłanie ruchu głosowego w postaci strumienia poprzez sieć IP do serwerów rozpoznawania mowy.

## e-FAQ dla e-usług

Biorąc pod uwagę inteligentne zarządzanie wiedzą, odpowiedziami oraz wiadomościami e-mail w ramach jednego rozwiązania, program e-FAQ jest zarówno innowacyjny, jak i wszechstronny. Określenie „inteligentne” jest jak najbardziej odpowiednie. W odróżnieniu od innych systemów zarządzania odpowiedziami program e-FAQ zapewnia następujące możliwości:

## Rozwiązanie autonomiczne lub zintegrowane

Program e-FAQ może być stosowany do zarządzania wiedzą za pośrednictwem wielu kanałów jako system autonomiczny lub zintegrowany z zestawem aplikacji dla centrów kontaktowych w ramach rozwiązania CIC dla telefonii IP:

- Dostępna opcja automatycznej dystrybucji połączeń w ramach systemu CIC pozwala na obsługę automatycznych propozycji dla przekierowanych zapytań w formie wiadomości e-mail.
- Zastosowanie zintegrowanych aplikacji i portali CRM oraz interfejsu i telefonu programowego aplikacji Interaction Client® w ramach systemu CIC umożliwia dostęp do zawartości systemu e-FAQ za pośrednictwem internetowego interfejsu oraz poczty elektronicznej.
- Możliwe jest zintegrowanie rozwiązania e-FAQ jako niezależnej aplikacji z powszechnie stosowanymi serwerami poczty elektronicznej zgodnymi z protokołami SMTP/IMAP, w tym Microsoft® Exchange i IBM Lotus Notes®.

## Automatyzacja e-usług

Program e-FAQ oferuje możliwość automatyzacji samoobsługi poprzez pocztę elektroniczną i Internet w systemie CIC polegającą na zapewnieniu automatycznych odpowiedzi na zapytania, udostępnieniu za pośrednictwem Internetu takich przycisków interakcji jak Rozpocznij rozmowę, Rozmowa zwrotna, Wyślij wiadomość e-mail, jak również zapewnieniu kontaktu z pracownikiem działu pomocy.

## Język naturalny i tryby wyszukiwania z użyciem wartości logicznych

Zastosowane rozwiązania pozwalają ominąć tradycyjne wnioskowanie oparte na przypadkach (Case Based Reasoning, CBR), zgodnie z którym użytkownik, aby uzyskać jedną odpowiedź, musi sam odpowiedzieć na szereg pytań kwalifikacyjnych.

## Tryb automatycznego wykrywania

System e-FAQ automatycznie ustala najlepszy tryb wyszukiwania na podstawie sposobu sformułowania zapytania.

## Intuicyjny interfejs tworzenia treści

Interfejs edytora „WYSIWYG” („otrzymujesz to, co widzisz”) dostępny w ramach programu e-FAQ pozwala na tworzenie treści w prostszy i mniej kosztowny sposób niż dotychczas, ponieważ nie wymaga od użytkownika umiejętności programowania ani znajomości języków HTML i XML.

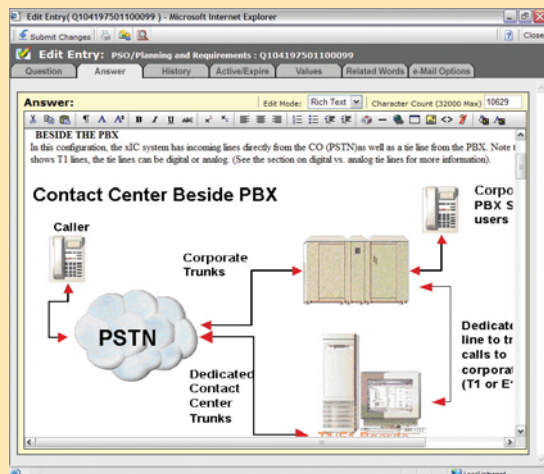
## Obsługa wielu języków

System e-FAQ obsługuje wszystkie standardowe języki, w tym japoński i chiński.

- Umożliwia dopasowanie odpowiedzi na zapytania i problemy na podstawie ciągów znaków, źródeł i synonimów w języku, w którym sformułowano zapytanie.

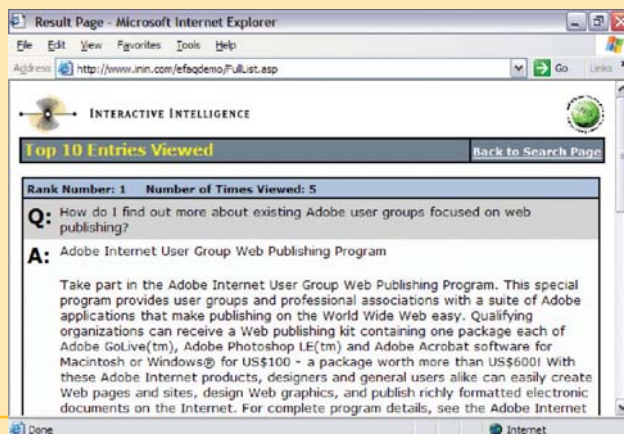
## Funkcje raportowania z wykorzystaniem Internetu

Dzięki internetowym raportom dotyczącym historii użytkownika, klasyfikacji wyników wyszukiwania, zapytań „bez wyników”, uruchamiania wyników wyszukiwania, wyszukiwania według zapytań oraz przepływu informacji można śledzić działania użytkowników systemu e-FAQ oraz działania związane z odpowiedziami.



Wykorzystanie interfejsu edytora „WYSIWYG” w ramach systemu e-FAQ pozwala zmniejszyć stopień skomplikowania procesu tworzenia treści odpowiedzi

Możliwe jest wysyłanie zapytań do systemu e-FAQ i uzyskiwanie błyskawicznych odpowiedzi z użyciem standardowej przeglądarki internetowej



## Korzyści wynikające z zastosowania naszych rozwiązań z zakresu samoobsługi

Korzystanie z programów Vocalité oraz e-FAQ usprawnia samoobsługę oraz realizację e-usług. Ponieważ są to programowe rozwiązania oparte na standardach, zapewniają one centrum telefonicznym, centrum kontaktowym oraz firmom i przedsiębiorstwom świadczącym e-usługi większą elastyczność dostosowania technologii do celów związanych z samoobsługą, a to z kolei pozwala wyprzedzić konkurencję i zachować pozycję lidera.

### Lepsza samoobsługa

Zapewnij klientom opcje wielokanałowego kontaktu oraz zautomatyzowaną samoobsługę, której oczekują. Ponadto zaofertuj w centrum kontaktowym możliwość kontaktu z pracownikiem działu pomocy oraz przeprowadź szybkie wdrożenie do samoobsługi aplikacji IVR, które umożliwią wyznaczenie nowych trendów działalności biznesowej pozwalających sprostać zmieniającym się wymaganiom klientów oraz rynku.

### Realizacja szybszego zwrotu z inwestycji

Programy Vocalité oraz e-FAQ nie wymagają wysokich nakładów początkowych, a ich wdrożenie przebiega w minimalnie krótkim czasie. Zapewnia to komfort obsługi, co znacznie szybciej przyciąga klientów.

### Niższe całkowite koszty posiadania

Zastosowanie programów Vocalité oraz e-FAQ pozwala na wyeliminowanie poprzednich, kosztownych i osobnych technologii (tak zwanych „wysp technologicznych”), które wymagają dodatkowego sprzętu do realizacji samoobsługi. Programy te oferują również uproszczone tworzenie zawartości i projektowanie aplikacji IVR, aby zmniejszyć zapotrzebowanie na kosztowne zasoby administracyjne i programistyczne.

### Stałe usprawnianie usług IVR

Aby zwiększyć efektywność samoobsługi realizowanej za pomocą platformy głosowej IVR oraz zadwołenie klientów, należy śledzić porzucone rozmowy, sprawdzać ścieżki wyjścia oraz najczęściej odwiedzane kolejki, a także stosować wstępnie zintegrowane funkcje raportowania. Wbudowane systemowe funkcje monitorowania i raportowania umożliwiają natychmiastowe zlokalizowanie i rozwiązanie problemów.

### Szybkie wyszukiwanie zapytań, dostarczanie dokładnych odpowiedzi

Można przyspieszyć wyszukiwanie i zwiększyć precyzję odpowiedzi, stosując tryb automatycznego wykrywania w ramach narzędzia e-FAQ, co pozwala na wybór najbardziej odpowiedniego trybu wyszukiwania na podstawie sposobu wprowadzenia kolejki. Dzięki uproszczeniu wyszukiwania oraz zagwarantowaniu dokładnych odpowiedzi już przy pierwszym zapytaniu wzrosną szanse akceptacji ze strony klientów oraz pracowników.

### Łatwa administracja platformy głosowej IVR

Interfejs zautomatyzowanej obsługi właściwy dla programu Vocalité umożliwia scentralizowanie i obsługę przekierowań rozmów oraz funkcji IVR, natomiast wykorzystanie generatora aplikacji graficznych oraz wbudowanych składników pozwala na znacznie szybsze wdrożenie nowych usług, które zachęcą zarówno do wybierania numerów w systemie tonowym DTMF, jak i udzielania odpowiedzi z użyciem opcji rozpoznawania mowy.

### Obsługa wielu języków

Program Vocalité pozwala na wstępne wczytanie i jednoczesną obsługę dziesiątków języków i określonych gramatyk. System e-FAQ również obsługuje wszystkie standardowe języki, w tym japoński i chiński.

### Możliwość stosowania rozwiązań jako samodzielnych lub zintegrowanych

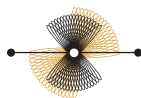
Jeśli program e-FAQ nie jest zintegrowany z systemem CIC, należy go zaimplementować

jako samodzielny system zarządzania wiedzą i odpowiedziami, stosując popularne serwery poczty elektronicznej zgodne z protokołem SMTP/IMAP, w tym Microsoft® Exchange oraz IBM Lotus Notes®. Oparta na standardach i niezależna od centrali architektura programu Vocalité pozwala na jej integrację z istniejącymi centralami telefonicznymi. Dzięki temu możliwe jest wykorzystanie inwestycji poczynionych w system telefoniczny.

## Samoobsługa w najlepszej postaci

Każda usługa, która ułatwia klientom kontaktowanie się z firmą i przeprowadzanie transakcji, przyczynia się do zwiększenia ich lojalności, zaś zautomatyzowana samoobsługa zapewnia klientom natychmiastowy dostęp do firmy oraz informacji, co przynosi bezpośrednie rezultaty. Programowe rozwiązania oferowane przez firmę Interactive Intelligence pozwalają na zapewnienie klientom większej liczby opcji odnoszących się do większej liczby usług w zakresie samoobsługi, e-usług oraz powiązanych kanałów komunikacyjnych za pośrednictwem telefonii, a także poczty elektronicznej i witryn internetowych.

Przemysłowa innowacyjność. Wdrożenia zrealizowane w blisko 60 krajach. 24 godziny na dobę pomagamy ponad 2 000 klientom zapewniać automatyzację samoobsługi dla milionów konsumentów.



Interactive Intelligence Inc.® | Przemysłowa 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)