

Customer Interaction Center® dla korporacyjnej telefonii IP

Wszecstronna komunikacja IP PBX. Inteligentna platforma typu **wszystko-w-jednym**.

Customer Interaction Center (CIC) oferuje funkcjonalność telefonii IP dla firm od 1500 do 15000 użytkowników, w tym pracowników zdalnych oraz mobilnych.

CIC jest centralą IP PBX o kompletnej gamie funkcji z zakresu komunikacji biznesowej IP, które unifikują działanie przedsiębiorstwa. Pojedyncza platforma programowa CIC integruje połączenia głosowe, transmisje danych i inne formy komunikacji. Wyróżnia ją to spośród tradycyjnych systemów telefonicznych PBX, które nie mają funkcji zarządzania informacją lub nie obsługują technologii opartych na protokole IP, takich jak VoIP.

Zaawansowane funkcje

CIC jako rozwiązanie komunikacyjne dla biznesu oferuje większe możliwości dla większej liczby użytkowników. Nagrywanie ekranu, IVR, zarządzanie personelem, routing między wieloma lokalizacjami oraz wbudowany graficzny generator aplikacji pozwalają tworzyć i wdrażać w miarę potrzeb rozbudowane aplikacje do zarządzania interakcjami.

Niższe koszty dzięki zastąpieniu drogich, przestarzałych, wielopunktowych systemów sprzętowych pakietem CIC.

Proste wdrożenie dzięki funkcji automatycznego przydzielania telefonów, opcji automatycznego kierowania wiadomości e-mail, a także modułowi Report Assistant, który ułatwia raportowanie.

Scentralizowana administracja za pomocą pojedynczego, intuicyjnego interfejsu do konfiguracji i zarządzania systemem.

Wyższa wydajność i sprawniejsza współpraca dzięki desktopowym narzędziom nadzoru połączenia, zunifikowanej obsłudze wiadomości, mobilnemu dostępowi, zarządzaniu obecnością w czasie rzeczywistym i wielu innym.

Większe możliwości mobilnych pracowników, którzy zyskują jeden numer typu znajdź mnie/podążaj za mną, dostęp z każdego miejsca do poczty głosowej, faksów i emaili, a także głosowy dostęp do poczty elektronicznej, kalendarzy programu Microsoft® Outlook® i osobistych danych kontaktowych.

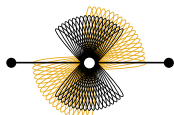
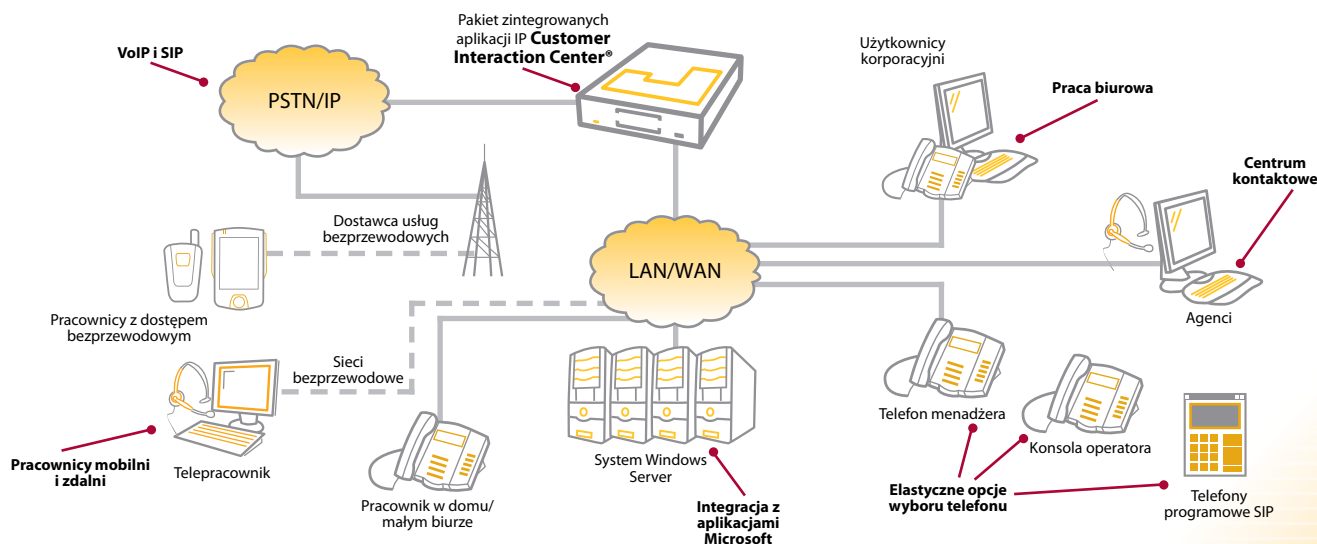
Lepsza obsługa klientów dzięki multimedialnym opcjom kontaktowym, a także multimedialnemu ACD i funkcji menu dostępowego.

Łatwa migracja do rozwiązań VoIP za sprawą architektury systemu CIC opartej na SIP, zastosowaniu bramek oraz serwera multimediiów z proxy SIP.

Wyższe bezpieczeństwo zapewniane przez obsługę protokołu SRTP oraz mechanizmu TLS, co pozwala szyfrować audio i informacje związane ze sterowaniem połączeniem.

Szeroka integracja ze sprzętem sieciowym zewnętrznych dostawców, urządzeniami końcowymi oraz aplikacjami Microsoft za pomocą zintegrowanych wtyczek.

Platforma CIC cechuje się unikalną otwartością, dzięki której dopasowuje się praktycznie do każdej infrastruktury IT, wliczając w to sieci SIP oraz konfiguracje obejmujące wiele ośrodków.



Customer Interaction Center dla korporacyjnej telefonii IP

Wszechstronna komunikacja IP PBX. Inteligentna platforma typu wszystko-w-jednym.

Lepsza komunikacja biznesowa

System *Customer Interaction Center* został zbudowany na bazie wielokanałowej architektury przetwarzania zdarzeń *Interaction Center Platform*® stworzonej przez firmę *Interactive Intelligence* od podstaw z myślą o realizacji wszystkich zadań, jakie powinno wypełniać rozwiązanie do komunikacji biznesowej.

Skalowalność

1 500-15 000 użytkowników biznesowych • 50-5 000 agentów ACD.

Funkcje dla użytkowników biznesowych

Przetwarzanie połączeń w centrali IP PBX

Konfigurowalny plan wybierania numerów oraz kierowanie wg metody DID (Direct Inward Dial – bezpośrednio do numerów wewnętrznych).

W pełni funkcjonalna konsola operatora

Szybkie przełączanie i wybieranie, klawisze skrótów, pasek narzędziowy bazy kontaktów i inne.

Telefony biurkowe z kompletem funkcji

Tryb oczekiwania, przełączanie, identyfikacja dzwoniącego, powiadomienie o połączeniu i oczekującej wiadomości itd.

Bogate możliwości klienta desktopowego

- Telefon SIP
- Zarządzanie obecnością w czasie rzeczywistym
- Nagrywanie i monitorowanie połączeń na żądanie
- Konferencje z udziałem do 96 osób
- Bazy kontaktów oraz mechanizmy szybkiego nawiązywania połączeń

Wbudowana kontrola połączeń w środowisku Microsoft

Paski narzędziowe w postaci wtyczek do aplikacji Outlook, Dynamics™ GP i CRM, a także na pulpit Windows®

- Wyskakujące okienka informacyjne dla kontaktów Outlook i pozycji dziennika, a także Dynamics GP i CRM
- Oparty na danych IVR dostęp do aplikacji Dynamics GP i CRM
- Integracja zdalnego nadzoru połączeń z Live Communications Server oraz Office Communications Server

Przesyłanie komunikatów

Tylko poczta głosowa lub zunifikowana obsługa wiadomości

- Po dokupieniu licencji na Fax Server można wysłać fakсы prosto z komputera

Obsługa wielu języków

Angielski, polski, hiszpański, francuski, niemiecki, japoński i inne.

Raportowanie

Ponad 100 standardowych raportów, w tym szczegółowe raporty o połączeniach oraz własne raporty użytkownika definiowane wg potrzeb.

Funkcje dla centrum kontaktowego

Automatyczne rozdzielanie połączeń (ACD)

Kolejkowanie multimediów, routing wiadomości e-mail.

Usługi webowe • internetowy serwer czatów

Czat internetowy, przesyłanie czatu na e-mail, nagrywanie i przełączanie czatów.

Monitoring jakości

Powiadomienia i monitoring w czasie rzeczywistym systemu/ agentów/ zespołów.

Łatwa integracja z CRM i aplikacjami biznesowymi

Obsługa okienek informacyjnych, zapytań do bazy danych oraz wbudowany nadzór połączenia.

Zarządzanie wiedzą i automatyczne odpowiedzi

Zarządzanie bazami wiedzy i automatycznymi odpowiedziami przez e-mail i strony WWW.

Dla telepracowników i użytkowników mobilnych

Mobilny klient, firmowy numer wewnętrzny/ wirtualne biuro

- Mobilny klient dla urządzeń Windows Mobile 5.0 i 6.0
- Komputer może działać jako telefon z obsługą narzędzi QoS i SRTP

Jeden numer typu „podażaj za mną” i „znajdź mnie”

Pojedynczy numer telefonu pozwalający zlokalizować użytkownika w każdym miejscu.

Interaction Mobile Office™

Głosowy dostęp do poczty głosowej, wiadomości e-mail, kalendarzy w programie Outlook, firmowych baz kontaktów oraz funkcji zarządzania obecnością.

Dla administratorów systemów i specjalistów IT

Wyższe bezpieczeństwo

Bezpieczna komunikacja oparta na standardach

- Szyfrowanie ruchu danych za pomocą wbudowanego w Vonexus EIC symetrycznego algorytmu AES
- Zgodne ze standardami szyfrowania za pomocą protokołów TLS i SRTP od urządzeń końcowych do brzegowych sieci

Całkowicie nadmiarowa architektura

Dostępność całej firmowej platformy komunikacyjnej wynosi 99,999%.

Automatyczne aktualizacje za pomocą Interaction Update

Uniwersalny system, instalujący aktualizacje serwera CIC, aplikacji administracyjnych oraz funkcji klienckich dla wszystkich użytkowników, w tym aktualizacje zdalne.

Automatyczne przydzielanie telefonów Polycom®

Uwierzytelnianie i konfigurowanie telefonów w kilku prostych krokach, wprowadzanie nowych aktualizacji oprogramowania, szybsza konfiguracja, mniej błędów.

Interaction Recorder®

Kontrola jakości, innowacyjne funkcje oceny, szyfrowanie nagrań i gotowe raporty w ramach jednego środowiska do nagrywania i archiwizowania połączeń, e-maili, faksów i czatów.

Interaction Administrator®

Pojedynczy interfejs administracyjny do konfiguracji lokalnych i zdalnych użytkowników, linii, stacji, sieci IP, urządzeń SIP i połączeń cyfrowych.

Automatyczny pomocnik Interaction Attendant®

Konfiguracja routingu połączeń do użytkowników, grup roboczych i aplikacji. Tworzenie i aktualizacja komunikatów stanu oczekiwania, powitań, menu itd. Routing połączeń wg metody DID/DNIS do konkretnych menu lub kolejek. Pobieranie od dzwoniącego numeru PIN, numeru konta itd.

Biblioteka Interaction Center Extension Library (IceLib)

Interfejs API do tworzenia niestandardowych aplikacji; integracja systemu telefonicznego między aplikacją a platformą CIC w celu wyświetlania okienek informacyjnych i wbudowanego nadzoru połączenia.

Zaawansowane zastosowania

Nagrywanie ekranu

Pozwala sprawdzić, czy agenci osiągają wyniki zgodne z wymogami.

IVR • automatyzacja samoobsługi

Opcjonalnie z inteligentnym rozpoznawaniem mowy.

Zarządzanie pracownikami

Moduł *Interaction Optimizer*™ tworzy prognozy i harmonogramy prac, a także na bieżąco kontroluje ich realizację.

Inteligentny routing między wieloma ośrodkami

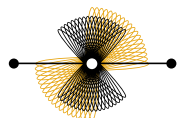
Moduł *Interaction Director*® równoważy obciążenia, optymalizuje zasoby oraz umożliwia świadczenie usług na poziomie wyższym od założonego.

Graficzny generator aplikacji

Wbudowane narzędzie *Interaction Designer* do tworzenia i wdrażania ulepszonych aplikacji do interakcji.

Narzędzia do integracji z centralami innych firm

Możliwość integracji z istniejącymi centralami PBX w celu ochrony inwestycji.



INTERACTIVE INTELLIGENCE | Przemysłowa Innowacyjność

Interactive Intelligence® oferuje najbardziej innowacyjne produkty i usługi do obsługi centrów kontaktowych, korporacyjnej telefonii IP oraz firmowych systemów komunikacyjnych.

Są to rozwiązania z natury modułowe, zbudowane ze sprawdzonych i nagradzanych produktów, które wyznaczają nowe granice technologii i oferują największe w swojej klasie możliwości.

W Interactive Intelligence innowacyjność jest naszą pasją.

Waliców 11
00-851 Warszawa
Polska

inin.com/EMEA/pl

© 2007 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.