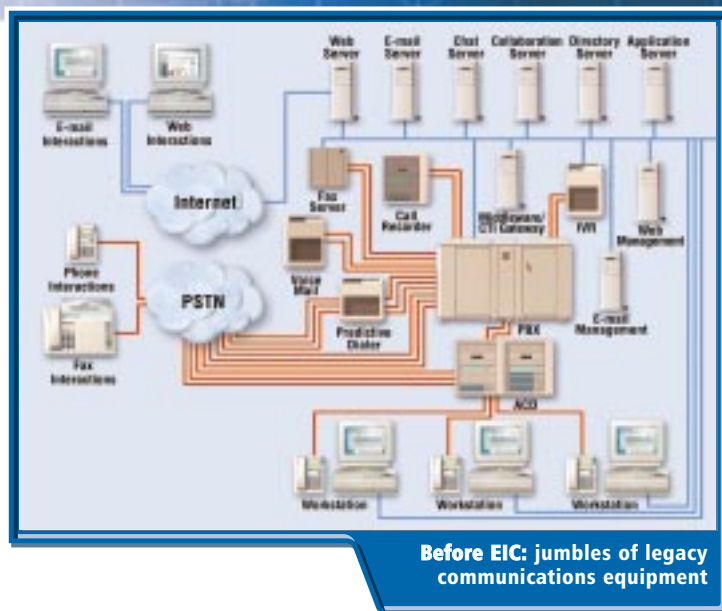


## WYMOGI TECHNICZNE

- Jak wspomniano, EIC obsługuje standardowe platformy sprzętowe i wydaje certyfikaty większości producentów serwerów. System EIC obsługuje także karty PCI na płytach Dialogic i Aculab jak również rozwiązanie TAPI na platformie Cisco AVVID. Wymagane techniczne elementy do uruchomienia EIC to:
- Sieć TCP/IP, Windows 2000 Server, serwer pocztowy jak Exchange, Lotus Notes, Novell, Netscape lub IMAP4/SMTP. W przypadku korzystania z opcji raportowania, wymagany jest Serwer Microsoft SQL 7.0 (lub wyżej).
- Minimalna pojemność systemu 12 kanałów i 24 stacje, standardowy serwer i sprzęt Aculab, Cisco lub Dialogic (TAPI i PCI) do obsługi linii telefonicznych i stacji oraz wystarczająca liczba złączy PCI lub ISA do sprzętu telefonicznego. Przez dodawanie kolejnych serwerów w prosty sposób system EIC może obsłużyć ponad 5 tysięcy użytkowników.
- Serwer działający w środowisku Windows 2000 dopasowany wielkością do liczby kanałów, stacji i aktywnych licencji klienckich w systemie. Wymagania serwera zaczynają się na poziomie procesora Intel Pentium 450, 256 MB RAM.
- Stacje robocze PC pracujące w środowisku Windows 95/98, Windows NT 4.0 lub Windows 2000.
- Dla usług sieciowych — Microsoft Internet Information Server, Netscape, Apache lub inny popularny serwer.
- Funkcje stacji telefonicznych spełniają urządzenia telefoniczne Cisco IP lub — jeśli korzystasz z systemów Dialogic lub Aculab — większość standardowych telefonów analogowych.



## CISCO AVVID VoIP TELEPHONY SERVICES

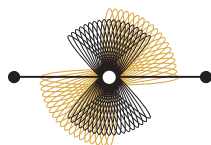
Platforma Interaction Center IC, będąca sercem systemu EIC, w pełni obsługuje platformę telekomunikacyjną CISCO AVVID IP. Przy posługiwaniu się AVVID nie jest wymagany żaden sprzęt Dialogic ani Aculab na serwerze pracującym na platformie IC; sprzęt i oprogramowanie Cisco zapewnia pełną kontrolę nad rozmowami i mediami. Platforma IC wykrywa zdarzenia telefoniczne dzięki składnikowi Telephony Services, który współpracuje z platformą Cisco AVVID. W rezultacie platforma IC łatwo integruje się z rozwiązaniem Cisco Call Manager, kierującym połączenia głosowe w sieciach TCP/IP takich jak firmowe sieci WAN i Internet. To z kolei daje platformie IC takie możliwości jak: zestawianie połączeń o niższym koszcie, VoIP na stacji roboczej i bramki VoIP jak również inne usługi aplikacyjne oparte o AVVID takie jak: automatyczna zapowiedź głosowa, zunifikowane przekazywanie wiadomości, automatyczna dystrybucja rozmów i interaktywna odpowiedź głosowa.

## KRÓTKO MÓWIĄC...

Enterprise Interaction Center oferuje większą funkcjonalność w jednym produkcie niż większość tradycyjnych sprzedawców wielosystemowych rozwiązań wymagających 10 różnych produktów. Dodaj do tego liczne funkcje sieciowe, a oprogramowanie EIC okaże się idealnym rozwiązaniem komunikacyjnym dla e- przedsiębiorstw, jak również dla tradycyjnych firm i innych organizacji.

## DODATKOWE INFORMACJE

Rozwiązania Interactive Intelligence dostępne są poprzez sieć partnerów dystrybucyjnych. Wyłącznym partnerem w Polsce jest ITD Polska Sp. z o.o.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

[www.ININ.com](http://www.ININ.com)



ITD Polska Sp. z o.o.  
Al. Jerozolimskie 123  
02-017 Warszawa  
Tel/Fax: + 48 (22) 622 07 02  
E-mail: [service@itd.com.pl](mailto:service@itd.com.pl)  
<http://www.itd.com.pl>



# Enterprise Interaction Center<sup>®</sup>

CAŁOŚCIOWE ROZWIĄZANIE INTERAKCYJNE DLA HANDLU ELEKTRONICZNEGO I PRZEDSIĘBIORSTW ZORIENTOWANYCH NA KLIENTÓW.

# INTERACTIVE INTELLIGENCE

## **Twoja organizacja musi zweryfikować sposób, w jaki funkcjonuje i prowadzi interesy.**

By wyprzedzić konkurencję musisz myśleć o szybszej, bardziej efektywnej interakcji z klientami. To samo dotyczy rozszerzenia Twoich operacji online, odpowiedniego wykorzystania potencjału Twojej strony WWW i znalezienia lepszego systemu pokierowania rosnącą liczbą rozmów telefonicznych, faksów, poczty elektronicznej i interakcji w sieci internetowej, z którą pracownicy muszą sobie poradzić.

Ponieważ jednak terminy są napięte a środki finansowe ograniczone, system taki musi ściśle integrować się z Twoją obecną infrastrukturą IT, a jednocześnie nie wymagać dostosowywania, długiego okresu wdrażania ani szczególnych wysiłków w utrzymaniu. Ponadto powinien umożliwiać unowocześnianie i rozbudowę gwarantując zabezpieczenie inwestycji na przyszłość.

**To czego potrzebujesz, to inteligentna aplikacja integrująca dane i głos, gotowa do działania zaraz po instalacji.** Rozwiązanie, które pozwoli Ci definiować użytkowników i linie tylko raz w jednym systemie i oferuje wystarczająco dużo funkcji, by pomóc Ci utrzymać się w internetowym biznesie. Istotne jest też to, aby trzymając się ustalonego budżetu uzyskać jak najlepszy zwrot z inwestycji.

## **Pozwól myśleć Enterprise Interaction Center za Ciebie.**

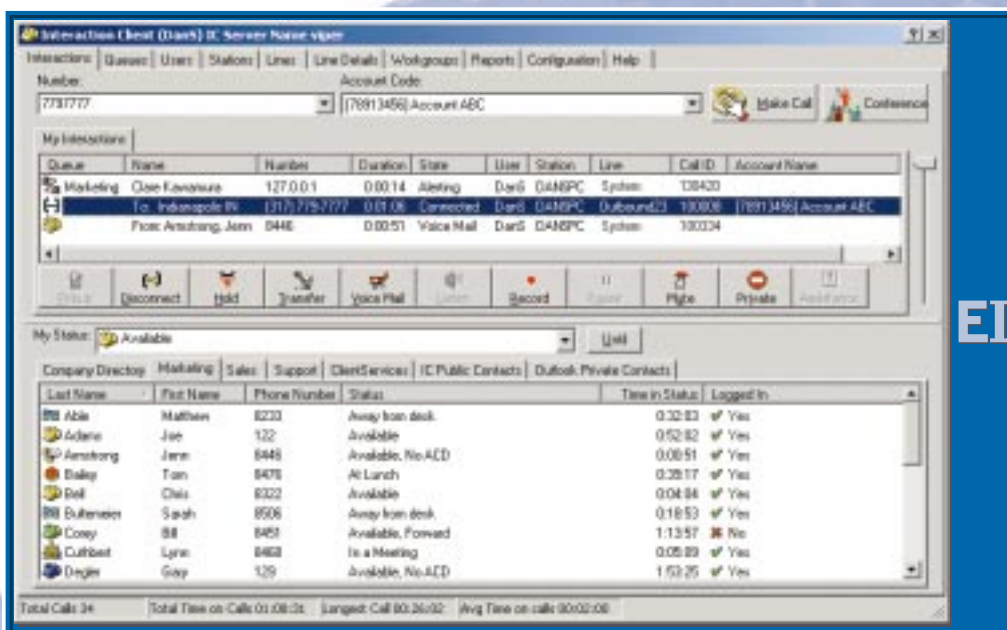
EIC jest nowoczesnym oprogramowaniem — oparte jest na Interaction Center Platform™ i dostarcza kompletny system zarządzania połączeniami telefonicznymi i interakcjami, pojedynczy interfejs użytkownika i zunifikowaną skrzynkę odbiorczą wiadomości. Przystępne cenowo i łatwo skalowalne EIC jest proste w instalacji a jednocześnie zastępuje kosztowne, tradycyjne systemy komunikacyjne. Wystarczy zainstalować oprogramowanie EIC na serwerze pracującym w środowisku Windows 2000, skonfigurować stacje, linie i użytkowników przy użyciu wbudowanych narzędzi administracyjnych i już mamy system obsługujący wiele kanałów interakcji — a wszystko to w przeciągu dni lub tygodni, a nie miesięcy.

**Zastanów się nad zmianą sposobu prowadzenia interesów.**

## FUNKCJE

EIC jest w stanie zautomatyzować niemal każdy proces interakcji w firmie, dzięki następującym możliwościom i funkcjom:

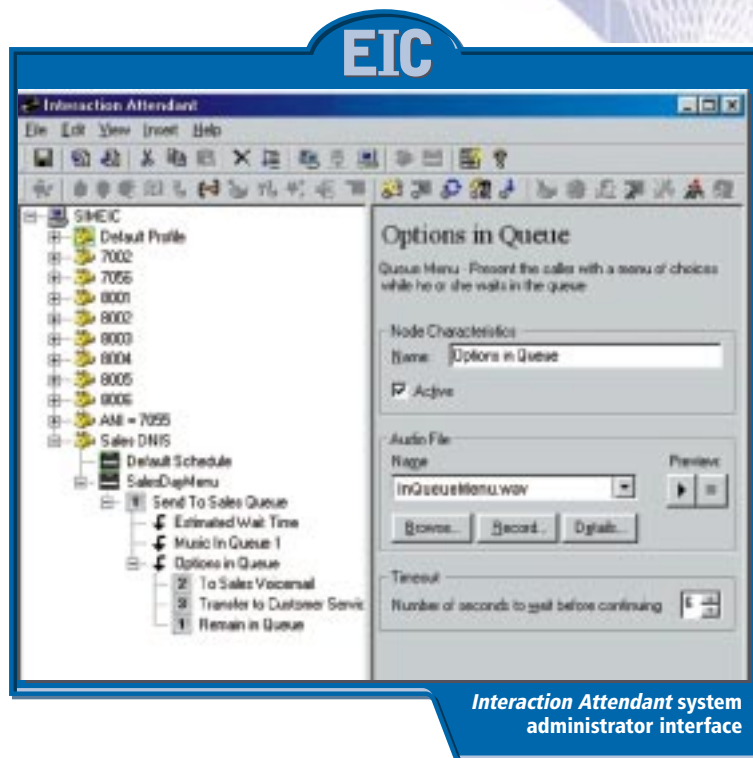
- **Przetwarzanie rozmów telefonicznych** — graficzna konsola komunikacyjna Interaction Client™, standardowe interfejsy traktów, inteligentny telefon programowy, screen pop, konfigurowalny plan wybierania połączeń (EIC działa jako kompletna centrala PBX na interfejsie Dialogic lub Aculab).
- **Rozbudowane narzędzia do obsługi klienta** dostarczane z Interaction Client™, który daje prosty dostęp do zarządzania danymi statystycznymi i kolejkami, screen pop z bazy danych, automatycznej obsługi, muzyki podczas zawieszenia połączenia, bezpośredniego wybierania numerów wewnętrznych, telefonicznych rozmów konferencyjnych oraz możliwości telefonów programowych.
- **Zunifikowane przekazywanie wiadomości** umożliwiające zdalny, telefoniczny odbiór, głosowy dostęp do poczty elektronicznej, zapamiętywanie wiadomości w skrzynce poczy elektronicznej — wszystko z jednym systemem zarządzania i łatwo integrowalne z popularnymi systemami poczty elektronicznej, jak np. Microsoft Exchange, Lotus Notes, Novell Groupwise czy iPlanet Messaging.
- **Wbudowana obsługa Account Code** (kod rachunku) dla firm usługowych, które muszą prześledzić aktywność dotyczącą konkretnych rachunków. Kody rachunków mogą zostać dodane w każdej chwili w czasie rozmowy, a szczegółowe raporty są dostarczane w celu zarządzania informacjami dotyczącymi kodów rachunków. Tę informację można łatwo przenieść do innych aplikacji.
- **Usługi FindMe w sieci** dla indywidualnych użytkowników, w tym możliwość sprawdzania statusu przez przeglądarkę, oczekiwanie na użytkownika, wybieranie żądań typu „call back” i pełny dostęp dla zdalnego użytkownika.
- **Usługi z zakresu e-commerce w sieci**, takie jak żądania typu „call back”, FindMe w sieci, czat w obrębie przedsiębiorstwa, czat w obrębie grup roboczych, formularze sieciowe i możliwości telefonii IP.
- **Internetowy serwer do obsługi czatów tekstowych** dla aplikacji natychmiastowego powiadomiania, razem z funkcjami transferu, konferencji, nagrywania, kolejkowania, pocztą i czatem grup roboczych.
- **Obsługa użytkowników mających dostęp do sieci przez telefon komórkowy** z zastosowaniem Wireless Interaction Client™. Użytkownicy mający dostęp do sieci przez telefon komórkowy mogą zmienić dowolny telefon komórkowy w swój telefon biurowy, korzystając w pełni z funkcji konferowania, nagrywania rozmów i zarządzania obecnością, tak jakby byli w biurze.
- **Przetwarzanie poczty elektronicznej** umożliwia kolejkowanie wiadomości poczty elektronicznej, razem z opcjonalną aplikacją e-FAQ™ służącą do tworzenia automatycznych odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.
- **Wysyłanie faksów z pulpitu**, w tym serwer faksowy, przeglądarka faksów na pulpicie i funkcja wysyłania faksów oraz zwykły faks na żądanie.
- **Rozwiązania dla grup roboczych** — takie jak: hunt groups, podstawowe ACD, screen pop (CTI), monitorowanie w czasie rzeczywistym dla nadzorujących oraz książka adresowa firmy na pulpicie z określeniem indywidualnych statusów i wybieraniem numerów wewnętrznych — nawet w przypadku zdalnych pracowników i wielu lokalizacji.
- **Multimedialne kolejkowanie grup roboczych**, w tym rozmowy telefoniczne, żądania typu call back i czaty w sieci.
- **Zdalny dostęp do systemu** dla pracowników w przestrzeni wirtualnej i funkcje zdalnego klienta takie jak „hot desking”, czaty tekstowe, poczta elektroniczna i inne możliwości interakcji poza biurem.
- **Zarządzanie obecnością**, włączając aktualizacje statusu użytkownika w czasie rzeczywistym, zunifikowane przekazywanie wiadomości, powiadomianie o obecności oraz usługę FindMe w sieci.
- **Zarządzanie wykonawcze i nadzór** z funkcjami typu klient zawsze zalogowany (Always In), monitorowanie, wskaźniki statusu grup roboczych, zunifikowane przekazywanie wiadomości i inne funkcje zwiększające produktywność.
- **Interaction Client działa w przeglądarce**. Interfejs Interaction Client działa obecnie w przeglądarce lub w środowisku Windows 2000.
- **Funkcje administracyjne** takie jak: monitorowanie, różne typy sygnałów dzwonka, szybkie wybieranie połączeń z grupami roboczymi, serwer do obsługi faksów do wysyłania faksów z pulpitu.



Interaction Client  
communications console

EIC

- **Wbudowana wielojęzyczna pomoc** — specjalne wersje językowe (angielska, francuska, niemiecka, hiszpańska, portugalska, koreańska, chińska i inne).
- **Zautomatyzowany Interaction Attendant™** daje administratorom systemu możliwość do budowania nieograniczonych menu DID/DNIS, poziomów menu, harmonogramów i opcji wybierania numerów wewnętrznych.
- **Interaction Administrator™** zawierający kreatory do definiowania nowych użytkowników, linii, stacji itd.
- **TAPI TSP:** EIC dostarcza TAPI TSP do obsługi aplikacji zgodnych z TAPI, jak na przykład wybieranie połączeń z listy kontaktowej Microsoft Outlook.
- **Obsługa standardów sprzętowych** — EIC obsługuje standardowe platformy sprzętowe i wydaje certyfikaty większości producentów serwerów. System EIC obsługuje także karty PCI na płytach Dialogic i Aculab jak również rozwiązanie TAPI na platformie Cisco AVVID.
- **Interaction Multi-Site™** — dodatek, który oferuje plany wybierania połączeń dla organizacji rozproszonych w wielu lokalizacjach, obsługę zdalnych użytkowników, administrowanie wieloma lokalizacjami, grupami roboczymi i użytkownikami, aktualizacje statusu w czasie rzeczywistym dla zarządzania obecnością w wielu lokalizacjach.
- **Prosta ścieżka rozszerzenia funkcjonalności systemu do Customer Interaction Center™** bez kosztownych aktualizacji i bez wprowadzania żadnych zmian interfejsu dla użytkowników i administratorów.



Interaction Attendant system administrator interface

## KORZYŚCI

EIC zapewnia narzędzia interakcji, jakich najbardziej potrzebują przedsiębiorstwa i firmy działające w e-biznesie, prawdziwe jego zalety to:

- **Podwyższenie poziomu zadowolenia klienta** — wynikające ze zdolności EIC do przetwarzania wszystkich interakcji, pozwalającej agentom i innym użytkownikom końcowym szybko i sprawnie odpowiadać na telefony klientów, na pocztę elektroniczną i interakcje w Internecie.
- **Niższe koszty rozpoczęcia działalności** — dzięki minimalnej integracji i mniejszej ilości wymaganego sprzętu, co pozwala twojemu przedsiębiorstwu poświęcić mniej czasu i nakładów finansowych na budowanie wymaganej infrastruktury.
- **Szybsze interakcje w sieci** – przy zastosowaniu funkcji EIC pozwalającej na czat w sieci, zapewniającej cybernabywcom dostęp do agentów w czasie rzeczywistym i zmniejszającej prawdopodobieństwo przerwania transakcji. Jeśli dodamy do tego takie funkcje aplikacji EIC jak obsługa poczty elektronicznej, żądań typu „call-back” w sieci i telefonii IP, to klienci online będą mogli wybrać spośród wielu interakcji, co zmniejszy jeszcze bardziej ryzyko utraty klienta.
- **Proste w użyciu graficzne środowisko projektowania EIC** pozwala łatwo dostosować rozwiązania, których twoje przedsiębiorstwo potrzebuje, by nadążać za wymaganiami klientów.
- **Zwiększona skalowalność** umożliwiająca obsługę od 24 do 5 000 użytkowników w całej firmie. Ponieważ rozszerzanie EIC jest bardzo proste, możesz rozpocząć od małego systemu i powiększać go tak szybko, jak tego potrzebujesz.

- **Zwiększona produktywność** dzięki błyskawicznemu dostępowi do informacji o kliencie. Poprzez zintegrowanie standardowych organizatorów osobistych (PIM) takich jak: Goldmine, ACTI i Telemagic, funkcje zunifikowanego przekazywania wiadomości dają twoim pracownikom narzędzia do zarządzania różnymi typami wiadomości. Dla pracowników komunikujących się przez telefon komórkowy EIC udostępnia dostęp do wiadomości synchronicznych i asynchronicznych z jakiegokolwiek zakątka Ziemi.
- **Jeden interfejs administracyjny i uproszczona konserwacja systemu** wynikające z ujednoliconej architektury EIC i jednego interfejsu do wielu zastosowań. Poza tym interfejsem, który pozwala organizacjom na łatwe i szybkie zarządzanie użytkownikami, na zmiany ustawień grup roboczych i wiele więcej, innowacyjne oprogramowanie EIC daje takie możliwości jak: hot desking dla zdalnych użytkowników.
- **Geograficzna niezależność wielu lokalizacji** oparta na funkcji Always In, która pozwala zdalnym pracownikom zalogować się w systemie swojej firmy i uczestniczyć w zadaniach biznesowych, tak jakby byli obecni w biurze.
- **Zredukowanie konieczności szkoleń** przez zaoferowanie jednego interfejsu dla użytkowników i dla administratorów interakcyjnych zasobów całego przedsiębiorstwa.
- **Łatwość modernizacji**, ponieważ wystarczy tylko zakupić nowe licencje, aby uaktywnić dodatkowe funkcje EIC, takie jak zintegrowane usługi centrum kontaktowego.