

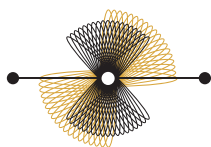
WYMOGI TECHNICZNE

Customer Interaction Center musi być zainstalowany na serwerze pracującym w środowisku Windows NT 4.0 lub Windows 2000. Analogowe aparaty telefoniczne są połączone bezpośrednio z serwerem CIC. (Proszę zauważyć, że telefon użytkownika pracuje niezależnie od tego, czy jego komputer jest włączony czy też nie). Centra kontaktowe mogą wybrać pomiędzy dwóch głównych konfiguracji sprzętowych:

- **Płyta przetwarzania głosu Dialogic.** CIC obsługuje wiele rodzajów płyt przetwarzających głos Intel/Dialogic, w tym płyty DualSpan E1/T1, płyty do obsługi linii analogowych, płyty do obsługi faksów, płyty konferencyjne, płyty do obsługi stacji MSI i inne. Ponieważ płyty te w większości wymagają złącza ISA, system CIC działający na sprzęcie Dialogic zwykle składa się z serwera z systemem zwanym „passive backplane”, który zawiera wielokrotnione złącza ISA. Interactive Intelligence wydało certyfikaty zgodności serwerom „passive backplane” kilku producentów, w tym Alliance Systems i I-Bus.
- **Płyta przetwarzania głosu Aculab.** CIC także obsługuje linię płyt przetwarzania głosu Prosody firmy Aculab. Płyty Prosody wykorzystują nowsze złącza PCI i mogą być używane w wielu typach popularnych serwerów, w tym także serwerach Compaq, Dell, HP, Unisys i Gateway. Dodatkowo Prosody obsługuje nową magistralę głosową H.100, która daje czterokrotnie większą przepustowość niż Dialogic SC Bus. Każda płyta Prosody jest w stanie obsłużyć 4 trakty E1/T1, podczas gdy każda płyta DualSpan Dialogic obsługuje maksymalnie dwa trakty E1/T1. Możliwości obsługi faksu i konferencji mogą być dodane poprzez umieszczenie chipów DSP na płycie Prosody, bez konieczności instalowania oddzielnych płyt (i zajmowania dodatkowych gniazd).

CISCO AVVID VoIP TELEPHONY SERVICES

Platforma Interaction Center IC, będąca sercem systemu CIC, 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.



INTERACTIVE INTELLIGENCE™

www.ININ.com

CIC JEST TAKŻE SKALOWALNY

Serwer CIC oparty na Dialogic SC BUS może obsłużyć około 200 agentów w centrum kontaktowym lub ponad 300 pracowników przedsiębiorstwa. Co więcej, serwer CIC oparty na H.100 BUS i płytach przetwarzania głosu Aculab jest w stanie obsłużyć 400 agentów centrum kontaktowego i przeszło 1000 pracowników przedsiębiorstwa.

Serwery CIC ponadto można łączyć poprzez lokalną lub rozległą sieć, aby obsłużyć praktycznie nieograniczoną liczbę użytkowników i lokalizacji.

W JAKI SPOSÓB DAJESZ KLIENTOM TO, CZEGO OCZEKUJĄ?

Customer Interaction Center jest strategicznym punktem wyjściowym.

Świat kręci się coraz szybciej i staje się coraz bardziej różnorodny, podobnie sytuacja przedstawia się z konsumentami oraz narzędziami, których używają do interakcji. Oznacza to, że operacje Twojego centrum kontaktowego muszą być realizowane szybciej i lepiej dostosowane do zmieniających się warunków. CIC zapewnia Twojej firmie multimedialną elastyczność, która przyczyni się do zwiększenia poziomu satysfakcji Twoich klientów.

DODATKOWE INFORMACJE

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

© 2000 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.
Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® 2000, and NetMeeting® are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Cisco® is a registered trademark of Cisco Systems, Inc. Other brand and/or product names are the trademarks of their respective holders.



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
<http://www.itd.com.pl>



Customer Interaction Center™

Rozwiązanie „wszystko w jednym”
do wyrafinowanej automatyzacji centrum kontaktowego

INTERACTIVE INTELLIGENCE

Spośród wszystkich działów operacyjnych w Twojej organizacji niewątpliwie najważniejsze jest centrum kontaktowe.

Niczym brama, ułatwiająca każdego dnia dostęp tysiącom przychodzących, wychodzących i mieszanych interakcji, stanowi istotną część działalności biznesowej. Ponadto może przyczynić się do sukcesu wspomagając funkcjonowanie systemów CRM i innych procesów zarządzania relacjami z klientem. Przede wszystkim jednak centrum kontaktowe to kluczowy element dający możliwości rozwoju na coraz bardziej konkurencyjnym i globalnym rynku handlu elektronicznego.

Czy rzeczywiście zapewniasz klientom taką obsługę, jakiej żądają? Czy są to nabywcy w cyber-przestrzeni czy też tradycyjnie wykorzystujący kontakt telefoniczny, dzisiejsi klienci-konsumenci wymagają obsługi na światowym poziomie, niezależnie od sposobu, w jaki do Ciebie dotrą. W wielu przypadkach nie zamierzają czekać, to znaczy: każde połączenie telefoniczne, wiadomość z poczty elektronicznej, faks lub sygnał z Internetu, jakie otrzymasz, muszą zostać przyjęte i przetworzone tak szybko, jak to tylko możliwe. Jednakże czy Twój obecny system komunikacji umożliwia ludziom dotarcie do Ciebie z zamówieniem lub zapytaniem w wybrany przez nich sposób i w wybranym przez nich momencie?

Teraz istnieje już rozwiązanie dla obsługi na światowym poziomie.

Customer Interaction Center™ CIC jest doskonale zintegrowanym i interaktywnym rozwiązaniem zapewniającym obsługę na światowym poziomie i sprawność organizacyjną.

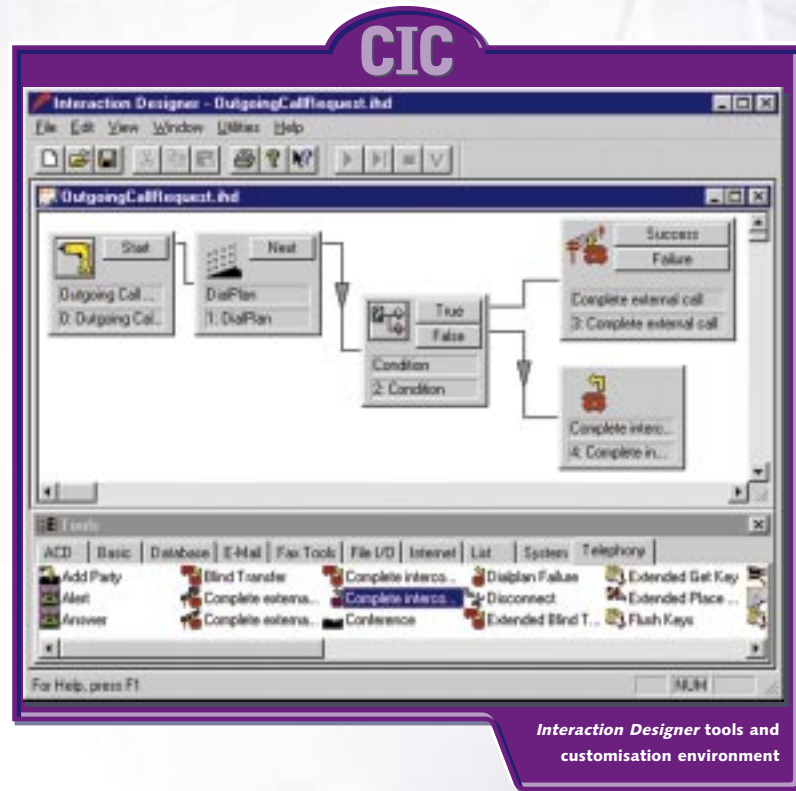
Jako najbardziej zaawansowane i elastyczne narzędzie interakcji na rynku, CIC dostarcza skalowalne i zintegrowane rozwiązanie programowe pracujące w środowisku Windows NT lub Windows 2000.

Serce systemu CIC stanowi łatwa w implementacji platforma Interaction Center Platform™, która Twoim agentom i innym użytkownikom daje możliwości zunifikowanego przekazywania wiadomości, automatyczną dystrybucję rozmów ACD oraz funkcje multimedialne potrzebne do kierowania i obsługiwanie rozmów telefonicznych, faksów, poczty elektronicznej, czatów tekstowych i żądań typu „call-back” z kanałów Internetu — wszystko to przy użyciu jednego, przyjaznego dla użytkownika interfejsu graficznego.

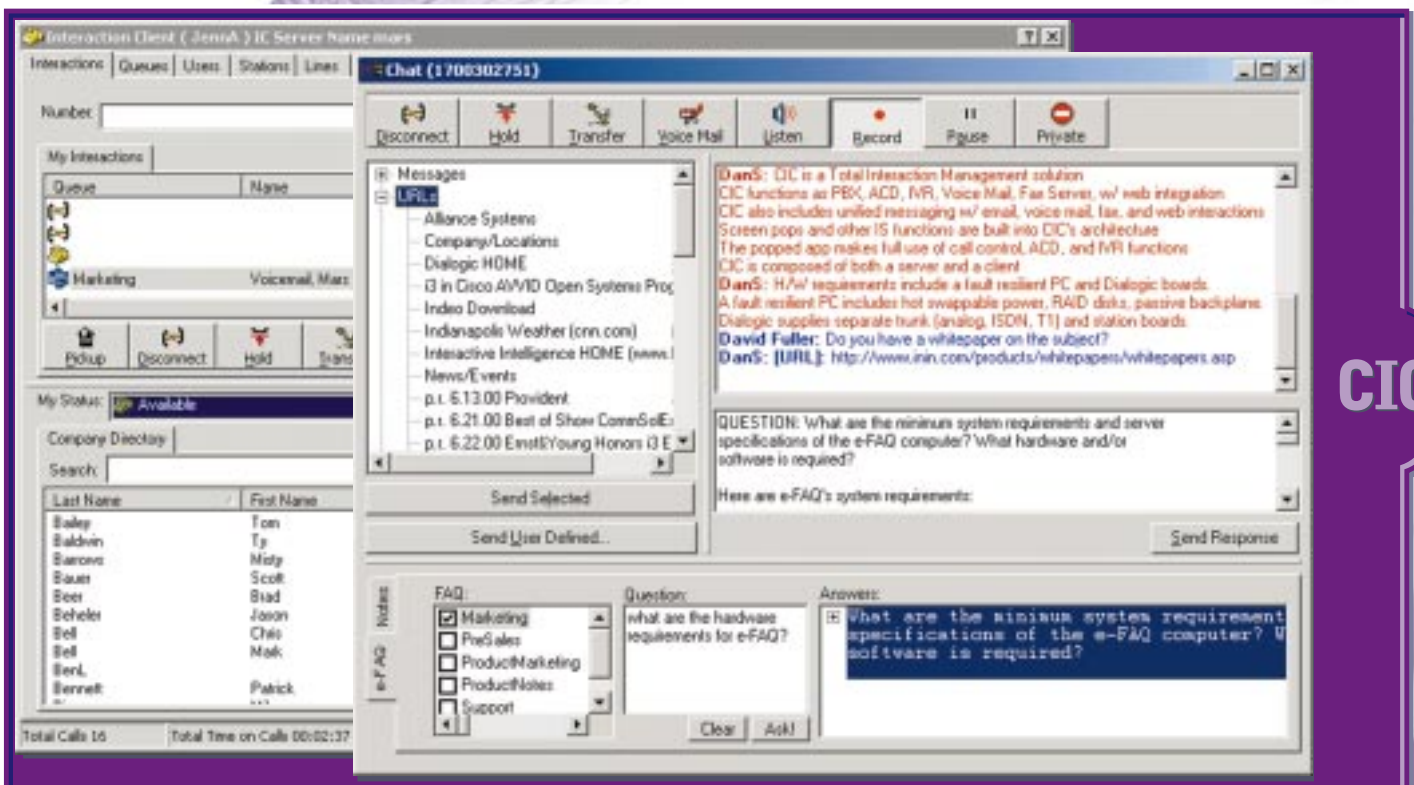
FUNKCJE

Poza możliwościami definiowania kolejek i algorytmów obsługi interakcji CIC dostarcza imponującą listę funkcji takich jak:

- **Przetwarzanie tradycyjnych rozmów telefonicznych**
- **Wyjątkowe możliwości automatycznej dystrybucji rozmów ACD**
- **System automatycznej odpowiedzi głosowej IVR** (Interactive Voice Response)
- **Zarządzanie interakcjami na stronach WWW**, w tym zdolność do kolejkowania i inteligentnego przekazywania e-maili, czatów, żądań typu „call-back” i rozmów typu Voice Over Net (VON)
- **Przełączanie w oparciu o umiejętności** (skills-based routing)
- **Screen pop**
- **Nagrywanie i monitoring rozmów**
- **Kompletne dostosowanie do potrzeb klienta przepływu interakcji** przy użyciu Interaction Designer™
- **Zunifikowany system administracyjny** dla wszystkich interakcji
- **Obszerny nadzór i sprawozdania**
- **Zunifikowane przekazywanie wiadomości**
- **Przybliżone wybieranie rozmów wychodzących** (przy użyciu Interaction Dialer™)
- **Przekazywanie rozmów do wielu lokalizacji** przy zastosowaniu Interaction Director™
- **Administracja grupami roboczymi i użytkownikami w wielu lokalizacjach** poprzez Interaction Multi-Site™
- **Automatyczna odpowiedź poczty elektronicznej** przy użyciu systemu dystrybucji i przetwarzania poczty elektronicznej e-FAQ™ w przypadku często powtarzających się pytań
- **Wyrafinowany system** dla natychmiastowego tworzenia odpowiedzi (poczta elektroniczna, czat) przy użyciu odpowiednich szablonów



- **System współpracy internetowej klienta z agentem** umożliwiającą wspólne oglądanie stron WWW oraz wykorzystanie programu Microsoft NetMeeting.
- **Ustalanie alarmów w czasie rzeczywistym**, powiadamiające osoby nadzorujące o zaistniałej sytuacji wymagającej ich interwencji
- **Generowanie raportów** dotyczących praktycznie każdego aspektu systemu
- **Wbudowana wielojęzyczna pomoc** zawierająca wersje w językach: angielskim, francuskim, niemieckim, hiszpańskim, portugalskim, japońskim, koreańskim, chińskim i w innych.



CIC's "chat box" for Web-based interactions

KORZYŚCI

CIC oferuje szeroki zakres korzyści związanych z otoczeniem centrum kontaktowego, takich jak:

- **Narzędzia natychmiastowej interakcji z centrum kontaktowym**, w tym: centrala telefoniczna PBX, automatyczna dystrybucja rozmów ACD, przełączanie rozmów w oparciu o umiejętności, obsługa faksu, zunifikowane przekazywanie wiadomości, usługi w sieci Internet, screen pop i inne.
- **Ścisła integracja z aplikacjami systemu zarządzania relacjami z klientem CRM** firm Siebel, Clarify, Remedy, Peoplesoft, Pivotal, Octane, Silknet, Onyx, Goldmine i innymi stworzonymi wewnątrz organizacji.
- **Rozszerzony dostęp klienta do stron internetowych** poprzez dodanie nowych opcji na twojej stronie WWW, co pozwoli klientowi i innym użytkownikom wysyłanie zapytań pocztą elektroniczną i zgłoszenie „prośby o oddzwonienie” (call-back request). CIC ponadto oferuje ułatwienia w komunikowaniu się w czasie rzeczywistym pozwalające użytkownikom na prowadzenie sesji czatów tekstowych i rozmów Voice Over Net (przy użyciu Microsoft NetMeeting) z agentami poprzez Internet.
- **Szybkie wdrożenie oraz spójność głosu i danych** bez konieczności stosowania drogich systemów telefoniczno-komputerowych CTI i usług integracyjnych, ponieważ wszystko jest w pełni zintegrowane w kompleksowym rozwiązaniu. W CIC funkcje PBX, ACD i IVR nie są rozdzielone, co pozwala na stworzenie i uruchomienie centrum kontaktowego w ciągu tygodni, a nie miesięcy
- **Bezproblemowa współpraca z twoją infrastrukturą IT**, gdyż CIC pracuje z różnorodnymi systemami poczty elektronicznej (Exchange, Notes, Groupwise, iPlanet i inne), serwerami Internetowymi (IIS, Netscape, IBM, Apache i inne), bazami danych (Oracle, Microsoft, Sybase, Informix, IBM i inne), katalogami (Active Directory, NDS, iPlanet) i systemami komputerów macierzystych (poprzez emulacje terminali 3270 i 5250 oraz dostęp TCP/IP).
- **Nieograniczone możliwości dostosowywania i elastyczność** przy zastosowaniu narzędzi graficznych oraz konsoli takich jak Interaction Administration do konfigurowania, dostosowania i utrzymania systemu CIC, Interaction Attendant™ do konfigurowania działania IVR i Interaction Designer™ do tworzenia i modyfikowania algorytmów obsługi interakcji.

- **Mieszanie interakcji** przy użyciu wyrafinowanych możliwości CIC przełączania w oparciu o umiejętności oraz multimedialnego szeregowania, które może maksymalizować wykorzystanie doświadczonych agentów i pozwolić na dystrybucję rozmów telefonicznych, wiadomości poczty elektronicznej, faksów, sesji czatów tekstowych, żądań typu „call -back”, a także rozmów Voice Over Net.
- **Technologia obsługi wielu lokalizacji** wiąże centra kontaktowe z wieloma serwerami CIC połączonymi siecią WAN. Przekazywanie nadmiarowych rozmów z jednej lokalizacji do drugiej, obserwacja w czasie rzeczywistym statusu każdej osoby we wszystkich centrach i dostęp do skondensowanych raportów dających dokładny obraz działalności całej organizacji. CIC obsługuje również wiele języków i międzynarodowe interfejsy sieciowe w tym EuroISDN oraz E1.
- **Zarządzanie obecnością w wielu lokalizacjach** poprzez Interaction Multi-site, nowy dodatek do Interaction Administrator, który ponadto oferuje obsługę planów wybierania połączeń dla organizacji rozproszonych w wielu lokalizacjach, użytkowników zmieniających lokalizacje oraz aktualizację ich statusu w czasie rzeczywistym.
- **Obsługa pracowników na odległość i wielu lokalizacji na całym świecie**. Pracujący w terenie agenci i handlowcy mogą — zupełnie tak jakby byli w biurze — otrzymywać screen pops, rozmowy, dokonywać przekazów, inicjować i uczestniczyć w rozmowach konferencyjnych, monitorować i nagrywać innych agentów. Osoby nadzorujące mogą również monitorować rozmowy oraz obserwować status pracujących zdalnie agentów.
- **Zwiększona produktywność końcowego użytkownika** dzięki Interaction Client™ — interfejsowi graficznemu, który pozwala agentom odebrać, zainicjować, przekazać i skonferować interakcję prostym ruchem myszy. Użytkownicy ponadto mogą zobaczyć nadchodzące nowe interakcje, nawet wtedy, gdy są oni w trakcie rozmowy telefonicznej lub na czacie i mogą użyć zunifikowanego systemu przekazywania wiadomości CIC, aby zachować wiadomości poczty głosowej i faksy w tej samej skrzynce, której używają dla poczty elektronicznej.
- **Nadzór w czasie rzeczywistym** pozwala na obserwowanie i podsłuchiwanie linii, kolejek, stacji i użytkowników, a dzięki obszernym możliwościom nagrywającym również nagrywanie każdej wybranej interakcji — zarówno ręcznie jak i automatycznie. CIC można wykorzystać również do generowania raportów opisujących każdy aspekt pracy agenta i działania centrum kontaktowego.
- **Niższy całkowity koszt nabycia i użytkowania (total cost of ownership)**. Jako najnowocześniejsze rozwiązanie w zarządzaniu interakcjami dla organizacji każdego typu i każdej wielkości, CIC daje ci wszystkie z wymienionych korzyści i zalet funkcjonowania, a przy tym kosztuje mniej niż wykorzystanie tradycyjnych systemów komunikacyjnych. CIC nie tylko jest tańszy w chwili zakupu, ale pozwala również na oszczędności każdego roku dzięki niższemu kosztowi utrzymania i administrowania.