

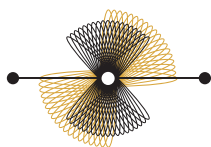
## WYMOGI TECHNICZNE

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](http://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.



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>

© 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.



# 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.

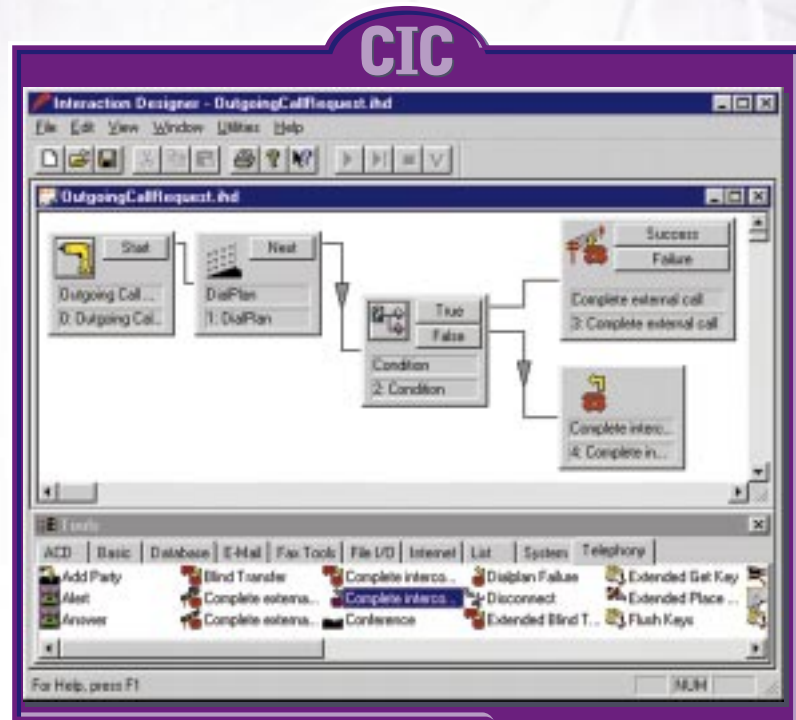
Jako najbardziej zaawansowane i elastyczne narzędzie interakcji na rynku, CIC dostarcza skalowalne i zintegrowane rozwiązanie programowe pracujące w środowisku Windows NT lub Windows 2000.

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

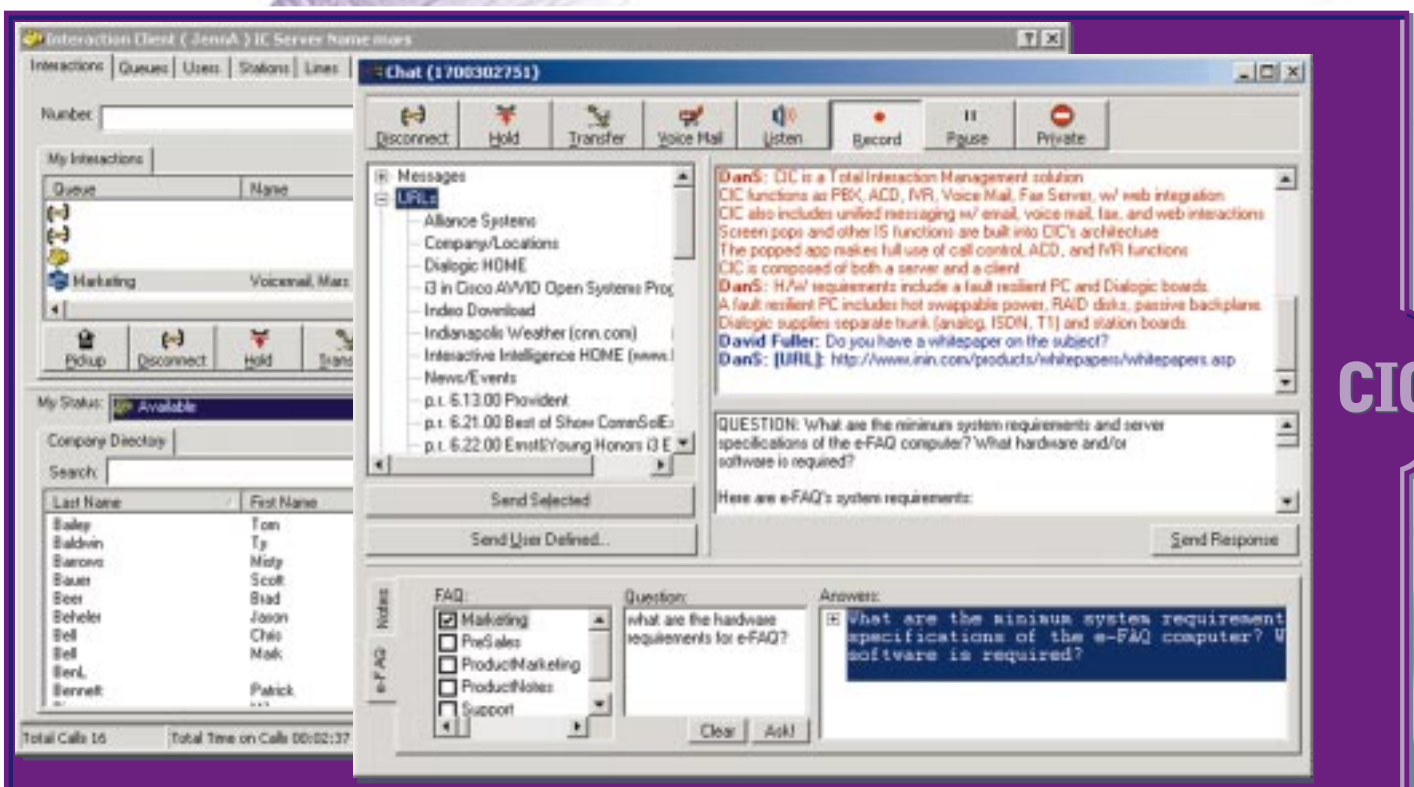
Poza możliwościami definiowania kolejek i algorytmów obsługi interakcji CIC dostarcza imponującą listę funkcji takich jak:

- **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 kolejgowania 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



Interaction Designer tools and customisation environment

- **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

CIC

## 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.