



# Sagen Sie Nein zu Komplexität und hohen Betriebskosten

Seit 1994 unterstützt Interactive Intelligence Unternehmen auf der ganzen Welt dabei, ihre gesamte Kundenkommunikation in Contact-Centern technisch zu vereinheitlichen und auf Basis des Internetprotokolls SIP die Sprachübertragung für automatisierte Geschäftsprozesse zu nutzen. Weltweit setzen bereits mehr als 3.500 Kunden die Lösungen von Interactive Intelligence ein. Das Unternehmen hat sich mittlerweile zu einem führenden Hersteller für VoIP- und SIP-Lösungen entwickelt.

## Leistungen:

### Customer Interaction Center

- PBX/IP-PBX
- ACD/Multimedia-Queuing
- Qualitätsmonitoring und -reporting
- IVR & Self Service Automation
- Wissensmanagement
- Workforce-Management (WFM)
- Outbound-Dialing
- Multimedia-Recording
- Screen-Recording
- Agent-Scoring
- Multi-Site-Routing
- Customer Satisfaction Surveys

CIC ist eine rein softwarebasierte All-in-One-Multi-Channel-IP-Kommunikations-Suite, die auf offenen Standards aufbaut und hochskalierbar ist. Die einheitliche Plattformarchitektur ermöglicht es, unterschiedliche Kommunikationskanäle durchgängig mit leistungsstarken Anwendungen zu bedienen. Die Komplexität klassischer Multipoint-Produkte gehört damit ebenso der Vergangenheit an wie hohe Betriebskosten. CIC setzt bewährte Contact-Center-Technologien ein,

### Customer Interaction Center® (CIC)

wie z.B. ACD, Dialer, Text to Speech und IVR. Durch das Importieren bestehender Kontaktlisten, das Aufzeichnen bzw. Erstellen genereller oder individueller Nachrichten erhalten Unternehmen eine grenzenlose Serviceflexibilität. Die Lösung deckt sowohl die Anforderungen der Kunden als auch die der Agenten und Mitarbeiter optimal ab – sie erhalten die Funktionen, die für eine zügige Abwicklung von Interaktionsmanagement und Prozessen erforderlich sind. CIC unterscheidet nicht mehr zwischen einzelnen Medienkanälen, sondern behandelt und verarbeitet sie wie gleichwertige, beliebige Ereignisse.

Diese können wie ein Anruf geroutet, priorisiert, kosten-technisch zugeordnet und aufgezeichnet werden. Dadurch ist nicht nur ein konsistentes, nahtloses Reporting möglich; vielmehr wird jeder mögliche Aspekt der Geschäftskommunikation für Contact-Center, Unternehmen, Remote-Agents oder sonstige mobile Mitarbeiter vereint: ACD-geroutete, multimediale Interaktionen; IP-PBX-Funktionalitäten; Screen- und Interaktions-Recording; Outbound-Kampagnenmanagement; Voice- und Unified Communication; Prozessautomation und vieles mehr – die gesamte Geschäftskommunikation ist zu einem starken Lösungspaket gebündelt. Zusätzlich enthalten sind Applikationen zur Contact-Center-Automation, einschließlich interaktiver Sprachsteuerung (IVR), Kunden-Self-Service-Applikationen, Spracherkennungstools, Web Collaboration, Supervisor-Monitoringwerkzeuge und vollautomatisierte Post-Call-Befragungen. CIC ist modular aufgebaut, d.h., per Lizenzschlüssel werden nur die Module freigeschaltet, die vom Unternehmen benötigt werden. Eine Software aus einem Guss, die ständig weiterentwickelt wird, mit den Kundenanforderungen mitwächst und einen klaren Migrationspfad von bestehenden Lösungen aufzeigen kann.

