

CUSTOMER INTERACTION CENTER

VIER.0

Vier gewinnt

Das ist neu bei der Customer Interaction Center™ Version 4.0

Schon immer war das Customer Interaction Center (CIC) von Interactive Intelligence eine leistungsfähige und zuverlässige All-in-One-Lösung, die alle Aspekte der unternehmensweiten Kommunikation abgedeckt hat. Bei Entwicklung der neuen Version 4.0 haben erweiterte funktionale Anforderungen und umfangreiche Kundenrückmeldungen eine wichtige Rolle gespielt. Entstanden ist eine noch leistungsfähigere Architektur mit mehr Funktionen als je zuvor, um neue Umsatzpotenziale zu schaffen, Kundenbeziehungen zu festigen, spürbar mehr Transparenz im Unternehmen zu schaffen und Kostensenkungspotenziale schneller zu identifizieren und zu realisieren.

Das neue Softwarerelease auf einen Blick:

Leistungsfähige Architektur

- Keine Telefonkomponenten von Drittherstellern mehr erforderlich
- Nochmals gesteigerte Skalierbarkeit
- Aus dem CIC wird ein reiner Applikationsserver.
- Die Bearbeitung von Mediadateien wird komplett auf den Interaction Media Server™ ausgelagert.
- Virtualisierung der gesamten CIC-Architektur
- Nutzung der CIC-Cloud-Lösung, inkl. einfachem Wechsel zur Inhouse-Lösungskonfiguration und umgekehrt

Mehr Funktionen

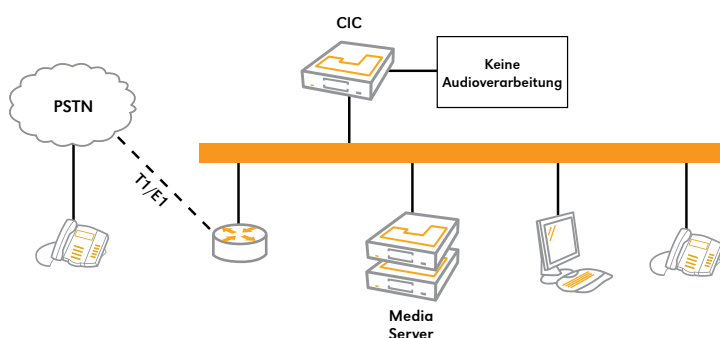
- Web-Client mit neuen Funktionen
- Optimierte E-Mail-Bearbeitung
- Agentenunterstützung
- Neues Webportal für Mitarbeiter, externe Mandanten und Dienstleister

Erhöhte Transparenz fürs Management

- Sprachanalyse in Echtzeit für gesteigerte Qualität und zur Trenderkennung und -analyse
- Erweitertes Qualitätsmonitoring
- Verbesserte Berichterstattung und Überwachung

Leistungsfähige Architektur

Die Stärke der neuen CIC Version 4.0 beruht darauf, dass alle für die Bearbeitung von Audiodaten erforderlichen Prozesse in den Interaction Media Server™ ausgelagert wurden. Damit wird das CIC zum reinen Applikationsserver. Die Vorteile sind deutlich spürbar und weitreichend.



Keine Telefonkomponenten von Drittherstellern mehr erforderlich

- Das CIC 4.0 ist ein reiner Applikationsserver, bisher von Drittherstellern genutzte Hardware oder HMP-Software für die erforderlichen Sprachressourcen wird nicht mehr benötigt.
- Anstelle der von Drittherstellern bereit gestellten Hardware oder HMP-Software wurde der Interaction Media Server™ eigens dafür erweitert, um alle Audioanforderungen erfüllen zu können – selbst bei sehr hohem Verkehrsaufkommen.

Nochmals gesteigerte Skalierbarkeit

- Mithilfe des Interaction Media Server™ können jetzt deutlich mehr Vorgänge und höhere Volumina bearbeitet werden:
 - Verschlüsselung und Komprimierung
 - Ansagen und DTMF (IVR)
 - Anrufanalyse
 - Fax
 - Konferenzen
 - Interaction Analyzer
 - Standortbezogene Sprachaufzeichnung und lokale Komprimierung
- Hohe Systemverfügbarkeit – einzelne Server können zu Wartungszwecken aus dem Verbund herausgenommen werden, ohne den Betrieb des Gesamtsystems zu beeinträchtigen.

Virtualisierung

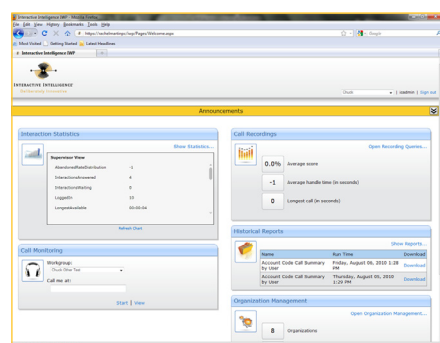
- Bedingt durch die volle Virtualisierung, bleibt die volle Funktionalität erhalten, wenn Komponenten vom CIC 4.0 auf den Interaction Media Server™ ausgelagert werden (weitere Informationen hierzu unter Testlab.ININ.com)
- Ein vereinfachtes CIC-Server-Management und der zentrale Rechenzentrumsbetrieb reduzieren den Energieverbrauch und unterstützen umweltschonende Initiativen.
- Schnelle Wiederherstellung des CIC-Systems

CIC Cloud-Lösung

- Aufbau virtueller CIC- und Interaction Media Server™ an dezentralen Standorten
- Konfigurationen zwischen CIC und Media Server werden miteinander abgeglichen

Flexible Konfiguration

- Mehrere Interaction Media Server arbeiten im Verbund mit einem CIC-Server. Damit bleibt die Audioverarbeitung lokal und die erforderlichen Übertragungsbroadbanden klein.
- Mehrere CIC-Server können einen oder mehrere Interaction Media Server nutzen. So bleibt die Verwaltung einfach, die erforderlichen Ressourcen gering und die Kosten niedrig.



Das CIC 4.0 Interaction Webportal

Mehr Funktionen

Durch neue Web- und Supervisorfunktionen wird Qualität mit Blick auf die stetige Verbesserung der Kundenbeziehungen gesteigert. Durch integrierte Prozess- und Dokumentautomation erfährt die Kommunikation zwischen Kunde – Anwender – Manager eine deutliche Transparenz und Medienbrüche werden verhindert. Self-Service-Angebote für lokale Einheiten im zentral angelegten CIC-Verbund erlauben es auch lokale Besonderheiten zu berücksichtigen, ohne dass der Kosten- und Administrationsaufwand steigt.

Webclient mit neuen Funktionen

- Gibt Agenten und anderen Anwendern dieselben Funktionen für Sprachkommunikation an die Hand wie der Interaction Client® .NET. Hinzu kommen neue Weiterleitungsoptionen, die Unterstützung von Wrap-Up Codes (vereinbarte Kürzel für die Nachbearbeitung) oder die Aktivierung von Agenten.
- Durch die erweiterten Funktionen erhalten professionelle Anwender eine zusätzliche Vielfalt, was das interne Berichtswesen und die Rechnungslegung nach aussen betrifft. So können für eine Interaktion zahlreiche Account-Codes hinterlegt werden.
- Zusätzliche Funktionen, wie das CIC-Dial-Pad einsetzen oder die Möglichkeit, Passwörter on-line zu ändern, tragen dem Wunsch nach einfacher, aber zusätzlicher Sicherheit Rechnung.

Optimierte E-Mail-Bearbeitung

- Für E-Mail und andere asynchrone Kommunikationskanäle können andere individuelle Service Levels gesetzt werden als für Echtzeitinteraktionen wie Anrufe oder Chats.
- Es stehen bessere Analysemöglichkeiten zur Verfügung, um beispielsweise den E-Mail-Verlauf zwischen Agenten und Kunden intelligenter zu steuern. Zusätzliche Funktionen sind ebenfalls aufgenommen worden.
 - Option: E-Mails öffnen sich im „Nur-Lesen-Modus“.
 - Option: E-Mails zu beantworten unter Verwendung der Antwortmöglichkeiten „Antworten“, „Allen antworten“ und „Weiterleiten“.
 - Jedes Segment eines E-Mail-Eintrages wird im Interaction Client geführt, um so beispielsweise auch die Abrechnung einer E-Mail-Bearbeitung zu erleichtern.

Agentenunterstützung

- Bearbeiten mehrere Supervisor Warteschlangen, sehen sie nun die Hilfeanfragen der Agenten auf einen Blick und welcher Supervisor sich bereits um welche Anfrage kümmert.
- Wenn sich ein Supervisor zuschaltet und der Agent die Hilfe annimmt, besteht die Option, dass der Supervisor sofort die Gesprächskontrolle inklusive der Optionen „Hineinhören“, „Aufzeichnen“ oder „Coachen“ erhält. Wenn erforderlich, kann er auch das gesamte Gespräch übernehmen.

Neues Webportal für Mitarbeiter, Mandanten und Kunden

- Agenten- und Warteschlange-Aktivitäten wie „Verfolgen“, „Beobachten“, „Aufzeichnen“ oder „Bericht verfassen“ lassen sich in einem Webportal zusammenfassen.
- Outsourcer können ihren Kunden alle relevanten Vorgänge auf einen Blick im Portal übersichtlich zur Verfügung stellen, darunter Echtzeit-Anrufstatistiken und historische Daten, Ad-hoc und kundenspezifische Berichte, Interaktionsüberwachung, Aufzeichnungs- und Wiedergabefunktionen oder die Auswertung von Agentendaten.

Erhöhte Transparenz fürs Management

Noch umfangreicher als mit den Vorgängerversionen können mit dem CIC 4.0 system- und benutzerspezifische Informationen zu jedem beliebigen Zeitpunkt und an jeder beliebigen Stelle eines Kundenvorgangs in Echtzeit angezeigt werden. Die neuen Funktionen für Sprachanalyse und das Erkennen von Schlagwörtern helfen bei der Überlegung und Suche nach der optimalen Reaktion auf Kundenanfragen.

Sprachanalyse in Echtzeit

- Schlagwortanalyse in Echtzeit mit dem Interaction Analyzer™
 - Definieren von Listen mit Worten und Formulierungen in verschiedenen Schreibweisen und mit unterschiedlichen Bewertungen.
 - Leicht zu verbinden mit den In- bzw. Outbound-Warteschlangen.
 - Getrennt nach Kanälen (Kunde oder Agent) ist eine augenblickliche und korrekte Erkennung möglich.
 - Erkannte Worte erlauben im Hintergrund die Initiierung automatischer Aktionen, Prozesse, Daten-PopUps von einem externen Provider etc.
 - Unterstützt mehrere Sprachen
- Echtzeitsichten mit dem Interaction Supervisor™
 - Anzeige von Schlagwörtern und Auswertung von Statistiken in Echtzeit zu Überwachungs- und Steuerungszwecken.
 - Alarmer für Anrufe von Agenten oder Kunden mit niedriger oder hoher Priorität
- Integration des Interaction Recorder®
 - Schlagworte lassen sich für eine erweiterte Suche mit Aufzeichnungen verbinden
 - Anzeigen von Schlagwörtern innerhalb einer Aufzeichnung plus die Möglichkeit, zu Schlagwörtern in einer Aufzeichnung zu springen

Erweitertes Qualitätsmonitoring

- Schneller Wechsel per Tabulatortaste zwischen den Interaction- und anderen CIC-Monitoring-Anwendungen.
- Nahtlose Überwachung von Vorgängen mit der .NET Supervisor-Umgebung und dem neuen Interaction Business Management Framework.
- Einfacher Aufruf bestimmter Statistiken durch „mouse over“ für einen detaillierten Überblick und zur Optimierung von Servicethemen.
- Größere Monitoringkapazitäten, da die neue .NET Supervisor Applikation deutlich weniger Bandbreite benötigt als frühere Versionen.

Verbesserte Überwachungs- und Berichtsfunktionen

- Interaction Supervisor
 - Komplette neue .NET-Anwendung
 - Filtert verschiedene Ansichten nach Medientypen
 - Gemeinsame Nutzung von Alarmsignalen durch mehrere Benutzer ohne zusätzliche Netzbelastung
 - Tiefgehender Detaillierungsgrad beim System-, Interaktions- und Prozessmonitoring, inklusive der definierten Statistiken
- Reporting
 - Neue, .NET-basierende Reporting Engine
 - Nach Medialkanälen und ACD-Queues konfigurierbar
 - Verbesserte Service-Level-Berechnungsoptionen
 - Neue Reportingtabelle enthält nicht mehr nur Telefongespräche, sondern alle Medientypen.

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Seit 1994 unterstützen Lösungen von Interactive Intelligence Inc. (Nasdaq: ININ) Unternehmen auf der ganzen Welt dabei, ihre gesamte Kundenkommunikation in Contact Centern technisch zu vereinheitlichen und die Sprachübertragung auf Basis des Internetprotokolls für automatisierte Geschäftsprozesse zu nutzen.

Das Unternehmen hat eine softwarebasierte All-in-One-IP-Kommunikations-Suite entwickelt, die auf offenen Standards aufbaut und skalierbar 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.

Weltweit setzen bereits mehr als 4000 Kunden Produkte von Interactive Intelligence ein. Das Unternehmen hat sich zu einem führenden Hersteller für VoIP- und SIP-Lösungen entwickelt. Das Portfolio umfasst eine Vielzahl von Services rund um Software-Implementierung und Hardware, Beratung, Support und Schulungen.

© 2010 - 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Pub. 0112

DACH

Lurgiallee 14
60439 Frankfurt am Main
+49 69 9510 660 (Telefon)
Deutschland

www.inin.com