

Interactive Intelligence

**Customer Interaction Center<sup>®</sup>**



**インバウンド / アウトバウンド  
小規模 / 大規模  
シングル / マルチチャネル**

あらゆるニーズに対応する完全統合型ソフトウェア・ソリューション

**コンタクトセンター向け  
ソリューション**

## 圧倒的に優れた価値を提供するコンタクトセンター・ソリューション

これまで、コンタクトセンターを運用する企業は、様々なベンダーによる高額な専用通信機器を使用する以外に方法はありませんでした。結果、無数の異なる機器間でコミュニケーションが断片化され、管理上多くの苦勞を強いられていました。

### 従来のコミュニケーションか、それとも？

1994年、インタラクティブ・インテリジェンスはコンタクトセンター運用に必要とされるすべての機能を単一のソフトウェアプラットフォーム上に統合すべく、開発に着手しました。多数の専用機器からソフトウェア・アプリケーションに移行することにより、組織の通信インフラストラクチャーの簡素化を実現することがその目的でした。

その結果、IVRアプリケーションの設定や顧客満足度調査の自動化から、電話、Eメールおよびチャット着信時のルーティングルール設定まで、すべての管理を一元化する単一システムを開発しました。

SIPの採用に際しては、音声処理ボードを排除、より確実で高い柔軟性と安全性を確保できるソフトウェアベースのネットワークIPテレフォニーを実現する新しい道を切り開きました。

また、他社によるコンタクトセンター向けソリューションと大きく異なる点は、同プラットフォームには、重要なビジネスプロセスをはじめ顧客とのインタラクションを自動化するプロセス自動化の分野にまで機能性が拡張されている点です。

最近になりようやく、独自の製品を開発・販売するさまざまなベンダーが、弊社にとっては当たり前のアプローチである「オール・イン・ワン ソリューション」を謳い文句にするようになりました。しかし、このようなソリューションをよく見ると、複数システムと様々な管理ポイントから構成されていることに気がきます。それどころか、弊社がシングルプラットフォームで実現している機能を提供するために、別のベンダー製品を取得していかなければならないのが現状です。

一流のコンタクトセンターが、自らの顧客の期待に応えるサービスを提供するにあたり、弊社のソフトウェアアプローチを信頼する理由、

それは、ソリューションの優位性です。

**自社運用型ソリューションからオンデマンドサービスまで**  
コンタクトセンターにおけるニーズや予算はさまざまです。インタラクティブ・インテリジェンスは、完全なインハウス・ソリューション、または手頃な月額料金で利用でき、同レベルの機能性を備えたオンデマンド型、CaaS型によるサービスをご用意しています。お客様の状況に応じて最適なソリューションをお選びいただくことで、コンタクトセンターとそのユーザー双方に有益な結果をもたらします。

## シングルプラットフォームの利点

コンタクトセンターのテクノロジーとその提供ベンダーは数多く存在します。マルチベンダーによる複数のテクノロジーを組み合わせたコンタクトセンターの場合、システムの複雑化とカスタマイズ費用の増大は避けられません。カスタマー・インタラクション・センター (CIC) は、効率的で優れたコミュニケーション・プラットフォームを提供し、幅広い環境に対応可能なオープン・アーキテクチャを採用したシングルベンダー・ソリューションです。

### オールインワン・プラットフォーム

マルチチャネル処理およびインバウンド／アウトバウンド・ブレンディングをはじめ、システム設定、管理およびレポートを一元集中化。必要なサーバー数を減らすことにより、データセンターの全体的な消費電力の削減も実現します。

### 拡張性に優れたオールソフトウェア・アーキテクチャ

CICは、高額な音声処理ボードの必要性や複数の障害ポイントを排除して繰り上げ式アップグレードの必要性をなくしたほか、ディザスタリカバリやロケーションに縛られないマルチサイト対応機能も搭載。必要に応じてライセンスの追加ができるため、業務ニーズの拡大にも容易に対応可能です。

### コンタクトセンターおよびエンタープライズニーズに対応可能なアプリケーション

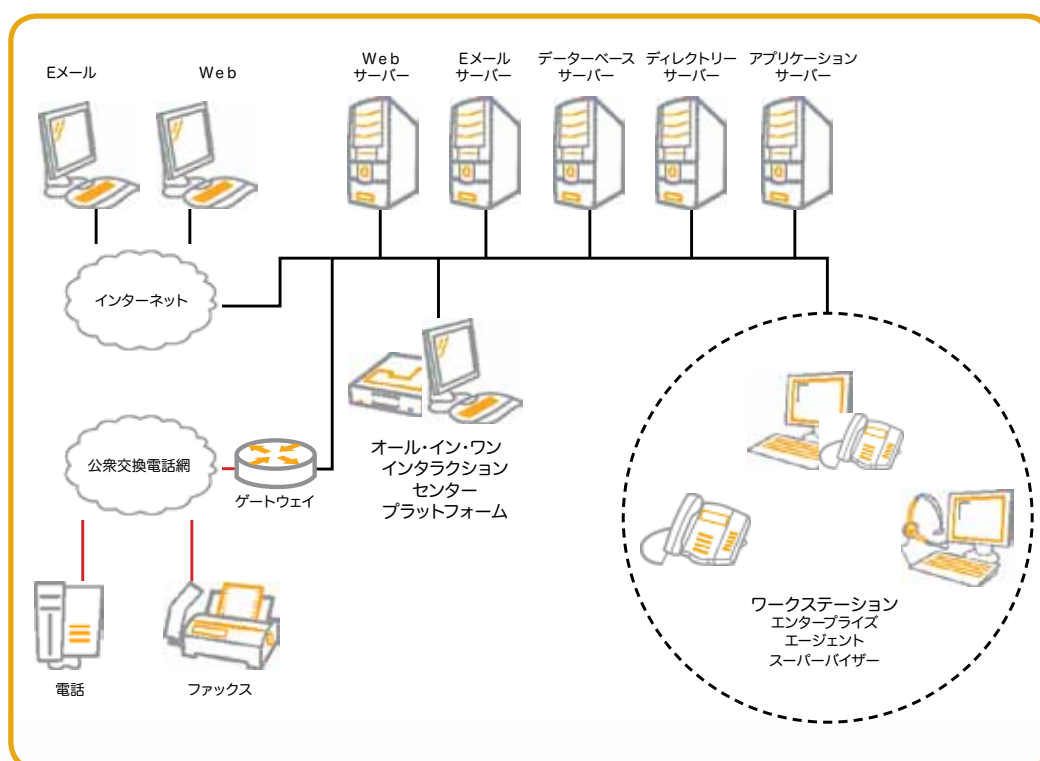
支社オフィス、在宅勤務社員やリモートオフィスを含むエンタープライズ全体にCICのSIPベースの切替処理、ユニファイド・メッセージング、インタラクション・マネージメントおよびビジネスプロセス自動化機能を導入できます。

### 幅広い相互運用性

お客様それぞれのビジネスおよびコミュニケーションプロセスにおいて使用されている音声処理システム、データベース、ウェブサービス、メッセージング・プラットフォーム、バックオフィス・アプリケーション、WFM (ワークフォース・マネージメント) パッケージ、サードパーティ製システムおよびSIP機器とハードウェアなど、あらゆるコンポーネント機器と即座に連携可能です。

### 費用効率の高いマルチチャネル・カスタマーサービス

通話、FAX、Eメール、オンラインチャット、SMSからオンラインフォームまで、サービス上発生するあらゆるコミュニケーションに対し一貫した迅速な処理を行います。すべてのチャネルのモニタリングと全工程のレポートにより、業務品質にも万全を期すことができます。



## コンタクトセンターにおける機能性

### トータルなコンタクト管理

- 電話、FAX、Eメール、ウェブ、SMSおよびビジネス・オブジェクトを含むマルチチャネルアクセス
- ACD (Automatic Call Distributor)
  - マルチチャネル・キューイング
  - 優先順位およびスキルベースによるルーティング
  - Eメールルーティング
- アウトバウンドダイアリング
- IP PBX/PBX
- 自動アテンダント
- インタラクション・トラッキング
- リアルタイムプレゼンス管理
- 多言語サポート機能内蔵
- リモートおよび在宅エージェント
- CRMインテグレーション
  - 画面ポップアップ機能
- インバウンド/アウトバウンド混在キャンペーン管理
- IVR
  - 高度なスピーチ認識
  - 自動セルフサービス
- Eサービス管理

### 品質監視

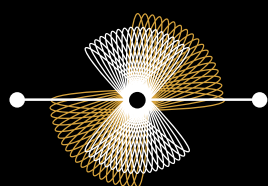
- リアルタイムの継続監視
- マルチチャネル・レコーディング
- エンド・ツー・エンドのレポートング
- エージェントのモニタリング、助言、スコアリング
- ユーザー定義のアラーム
- アラート監視ビュー
- スクリーン・レコーディング
- コール後の満足度調査実施とフィードバック管理の自動化、品質監視

### 拡張性

- 50~5,000人までのACDエージェントに対応
- 1,500~15,000人までのビジネスユーザーに対応
- サーバー追加による拡張サポート
- 小規模から大規模まで、必要に応じてライセンス購入

### 高度な機能性

- コミュニケーションベースのプロセス・オートメーション
- ナレッジ管理と自動応答
- ワークフォース管理
- 高度なマルチサイトルーティング機能
- サードパーティ製品統合ツール
- グラフィカルなアプリケーション・ジェネレーター



INTERACTIVE INTELLIGENCE®  
Deliberately Innovative

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス・オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

インタラクティブ・インテリジェンス、これが我々の実行していることです。

© 2010 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. | [www.inin.co.jp](http://www.inin.co.jp)

**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 & fax

**日本**  
〒171-0021  
東京都豊島区西池袋3-23-3  
R.M.ビル 6階  
TEL: 03-5958-1561 (代表)  
E-Mail: [Info.Japan@ININ.com](mailto:Info.Japan@ININ.com)