

世界中で3,500社以上の導入実績を誇る統合IPコンタクトセンター・ソリューション
コンタクトセンター向けオール・イン・ワン ソフトウェア

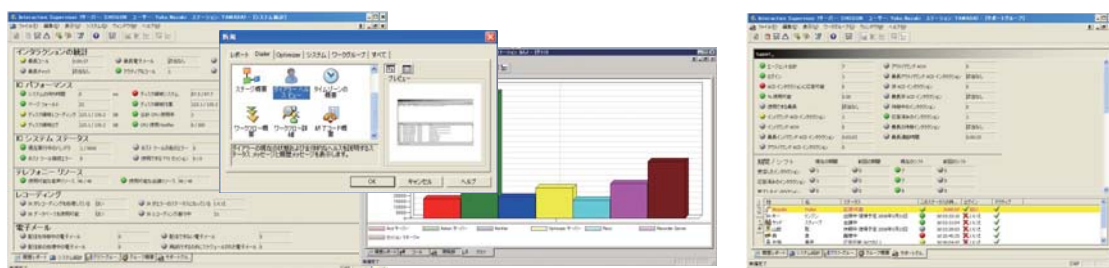
Customer Interaction Center™ (CIC)



ひとつのシステムですべてを管理できますか？

インタラクティブ・インテリジェンスが提供するCIC(カスタマー・インタラクション・センター)なら
エージェントのオペレーションや管理を簡単に行えます！

スーパーバイザー・インターフェイス

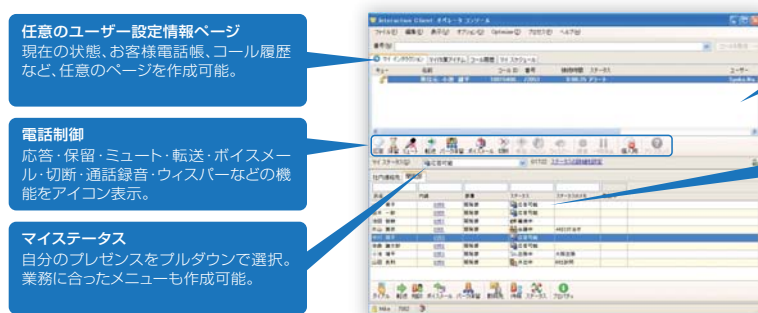


システム監視
簡単なパラメータ設定で、スーパーバイザー自身でリアルタイム監視画面構築可能。

グラフ表示
リストとグラフによる表示。

ワークグループ監視
各種しきい値に応じた表示色変更と、アラート/メール配信設定可能。

エージェント・インターフェイス



任意のユーザー設定情報ページ
現在の状態、お客様電話帳、コール履歴など、任意のページを作成可能。

電話制御
応答・保留・ミュート・転送・ボイスメール・切断・通話録音・ウィスパーなどの機能をアイコン表示。

マイステータス
自分のプレゼンスをプルダウンで選択。業務に合ったメニューも作成可能。

受電・架電情報ウィンドウ
通話時間、発信者番号、発信元、状態、待ち呼などを表示。

ユーザーステータス
現在のユーザーのプレゼンスを表示。

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

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技術とそのベンダーは数多く存在します。マルチベンダーの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。CICのユーザーは設定、管理、そしてメンテナンスをシングルベンダーで行うことができるので、効率が高く、高い生産性とコスト削減を実現します。

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ーやロケーションに依存し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します。

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する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ングにより、業務品質にも万全を期すことができます。

オープン・プラットフォーム

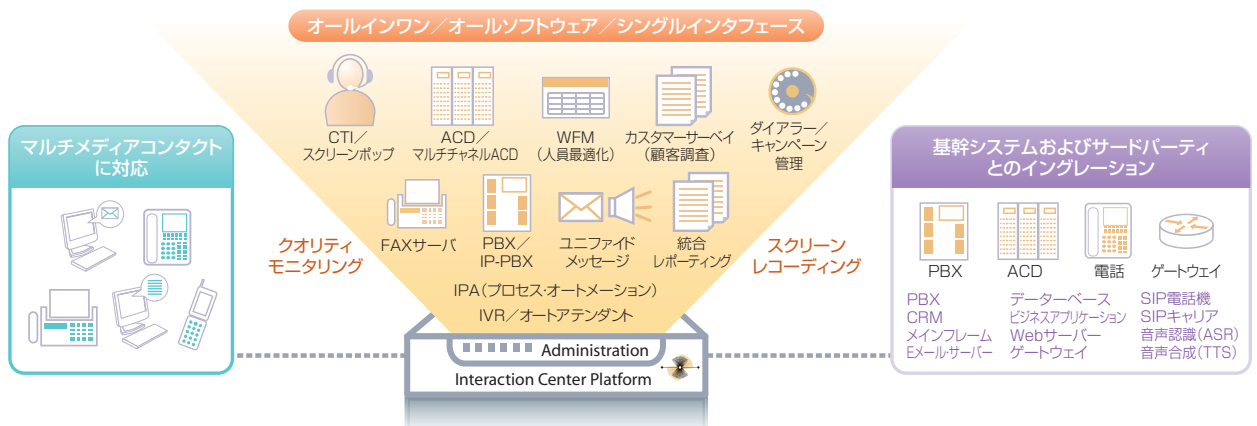
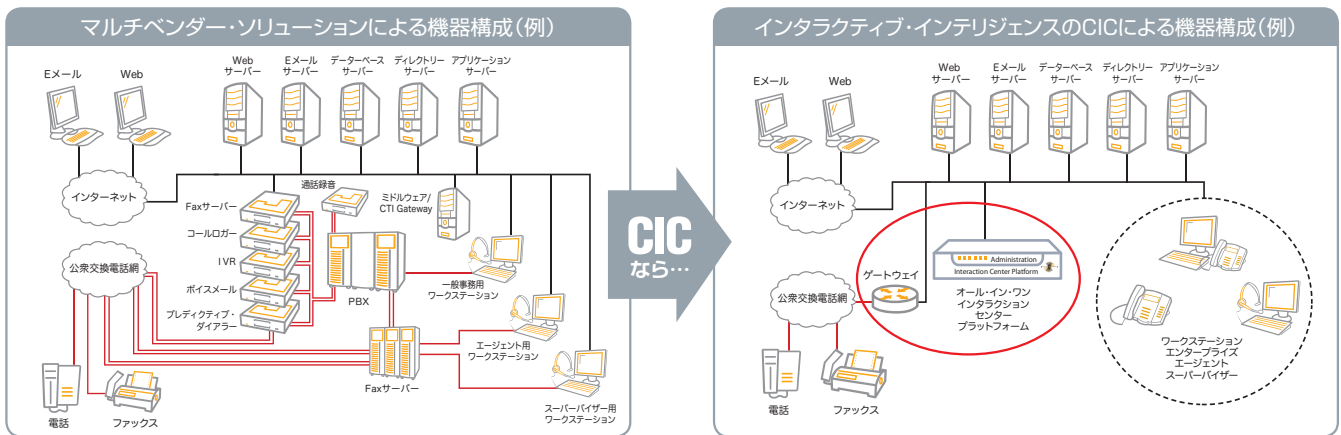
CICは幅広い環境に対応可能なオープン・プラットフォームを採用しているので、お客様のニーズに合ったカスタマイズも柔軟に対応可能です。また、専用のAPI (Icelib) を使用してSalesforce.com、SAPやSiebelといった様々なCRM製品との統合も容易に行えます。

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。

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。



CICに含まれる様々な機能

CICにはPBX、IVR、ACD、CTI/スクリーンポップ、FAXサーバーの他にも様々なアプリケーションが備わっています。

インタラクション・ディレクター：複数のCICサーバーとリアルタイムに通信し、キュー、ユーザー、ワークグループ、スキルその他のインタラクションに関連するデータを収集し、自動ルーティングの判断情報として格納します。

インタラクション・レコーダー：マルチメディア・レコーディング、クオリティ・マネージメント(品質評価管理)、コンプライアンス保護、および全体的な管理の実施にお役立ていただけます。

インタラクション・オプティマイザー：小規模から大規模まであらゆる規模のコンタクトセンターに対応する、ワークフォース・マネージメントの各種機能をご提供いたします。

インタラクション・ダイアラー：アウトバウンド・キャンペーンおよびブレンディングにより、セールス・パイプラインへの対応や督促/回収業務の円滑化、テレマーケティング補助、募金活動等、テレサービスで飛躍的な効果を実現します。

インタラクション・フィードバック：お客様のサービス全体に対する顧客のフィードバックを収集するポストコールアンケートの作成と管理を行うツールです。

インタラクション・プロセス・オートメーション：プロセスを自動化すると共に、該当プロセスの業務効率を改善し、処理時間を短縮。プロセス上の遅延と人的ミスを解消することで、必要となる人員を最小限に抑え、コスト削減を実現します。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

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。

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

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

www.inin.co.jp