

# Customer Interaction Center® for the Contact Centre

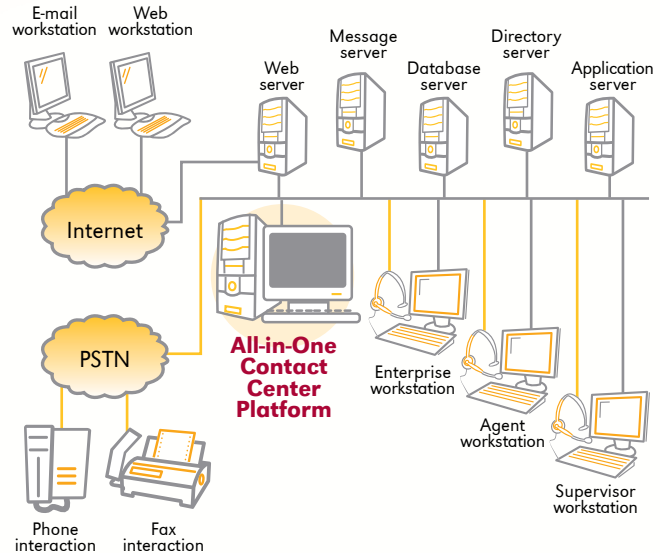
**Recepción o emisión. Pequeño o grande. Solo voz o multimedia.**  
Una solución software "Todo-en-uno" totalmente integrada.

**Customer Interaction Center (CIC)** es una plataforma de comunicaciones IP que incluye un completo conjunto de aplicaciones desarrolladas para satisfacer la actual demanda de los Contact Center multicanal.

Pero mucho más importante es el concepto de solución "Todo-en-uno" que aporta CIC. Unifica las comunicaciones de la empresa, la información y los procesos de negocio en toda su organización - Permite que sus agentes respondan a sus clientes de una forma más dinámica, elimina los dolores de cabeza que sufre el personal de IT inherentes a los sistemas formados por distintos productos y produce una experiencia satisfactoria y consistente en cada uno de los clientes que atiende.

## Distinta a cualquier otra solución para Contact Center

<b>Mejore el servicio al cliente.</b>	Numerosas opciones de contacto multicanal, enrutamiento multimedia, soluciones de autoservicio y de atención automatizada, junto con avanzadas herramientas de monitorización de calidad en tiempo real que trabajan coordinadas para asegurar una positiva experiencia del cliente.
<b>Reducción de costes.</b>	La alternativa a las costosas soluciones compuestas por diversos productos de distintos fabricantes es el conjunto de aplicativos CIC para IP que incluye PBX, ACD, IVR, conferencia, enrutamiento de correo electrónico, grabación, reportes y muchas más funciones.
<b>La sencilla migración a VoIP</b>	Acceda de forma directa y de un solo paso a VoIP con la sencilla plataforma basada en arquitectura SIP de CIC, un gateway y un servidor con un proxy SIP. Así de simple.
<b>Disfrute de la mayor capacidad de integración</b>	CIC se integra con una amplia selección de productos de electrónica de red, aplicaciones y sistemas informáticos. Incluye conectores pre integrados para Microsoft, de forma que los controles de llamadas de CIC se integran directamente con Microsoft® Outlook® y Dynamics™ GP y CRM. Además está disponible la integración de control para llamadas remotas en Office Communications Server 2007.
<b>Simplicidad de desarrollo</b>	Aproveche la capacidad de auto aprovisionamiento de los teléfonos Polycom®, obtenga opciones de automatización en el enrutado de correo electrónico y use el Report Assistant de CIC para simplificar sus reportes personalizados.



## Arquitectura de plataforma "Todo-en-uno"

*Customer Interaction Center* se instala sobre la base de Interaction Center Platform®, arquitectura de proceso de eventos multicanal desarrollada por Interactive Intelligence.

Para un Contact Center, tener una única plataforma de un único proveedor significa evitar la complejidad de integrar distintos elementos de distintos fabricantes, cada cual con sus particularidades de integración.

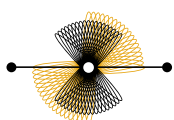
**Enfoque de estándares abiertos.**  
Enfoque de estándares abiertos.

La arquitectura SIP estándar sobre la que se basa CIC abre las puertas a la tecnología de comunicaciones IP y es flexible en entornos TDM, IP e incluso híbridos. También es integrable con PBX.

**Funcionamiento sin fisuras en su infraestructura de IT**  
CIC se integra a la perfección con sus sistemas instalados de correo electrónico, servidores web, bases de datos, sistemas centrales y directorios, ya que no necesita servicios de integración o un caro middleware CTI.

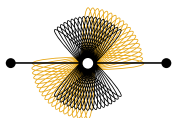
**Configuración y administración centralizada**  
Configure usuarios locales o remotos, líneas, estaciones de trabajo, redes IP, dispositivos SIP, teléfonos digitales, accesos de seguridad, aplicaciones de negocio en un solo aplicativo. El sistema incluido de administración le permite estructurar menús, avisos y sistemas IVR en una única aplicación.

**Soporte para configuración de distintas sedes**  
Tanto a través de RDSI como por primario, las opciones de VoIP y redes de CIC le permiten configurar sistemas en distintas sedes desde un único punto de administración.



## Rendimiento en su Contact Center

<p><b>Escalabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De 50 a 5.000 agentes ACD • De 1.500-15.000 usuarios en la empresa.</li> <li>Soporta el crecimiento añadiendo servidores.</li> <li>Empiece con su estructura actual y crezca cuanto quiera, solo licenciará lo que necesite</li> </ul> <p><b>Gestión integral del contacto</b></p> <p><b>IP PBX • PBX</b> TDM, IP o híbrido; La máxima protección de su inversión ya que se conecta a su actual PBX.</p> <p><b>ACD • encolado multimedia • enrutado basado en prioridades y niveles de agentes • enrutado de correo electrónico</b> Enrutado y encolado de llamadas entrantes, fax, correo electrónico, chat, rellamada a web, incidencias y tareas a grupos de trabajo y agentes.</p> <p><b>Auto vigilancia</b> Estructure menús de voz, mensajes a los números de las llamadas entrantes, etc.</p> <p><b>Seguimiento de interacciones</b> Seguimiento multicanal por el parámetro que decida, contacto, empresa, dirección, etc.</p> <p><b>Gestión de presencia en tiempo real.</b> Asegúrese de la disponibilidad del agente en cualquier momento.</p> <p><b>Soporte de varios idiomas.</b> Opciones de varios idiomas, Inglés, Español, Francés, Alemán, Japonés y otros.</p> <p><b>Agentes remotos y agentes en casa</b> Soporta agentes en cualquier lugar con sistemas de acceso remoto; Además los trabajadores móviles pueden conectarse con Citrix.</p> <p><b>Integración con CRM • Avisos en pantalla</b> Se integra con las soluciones de CRM más habituales permitiendo búsquedas en la base de datos, incorporar los controles de llamada, avisos en pantalla.</p> <p><b>Marcación</b> Creación y gestión de precisas campañas multicanal con Interaction Dialer® que facilita procesos de marcación a la vista, progresiva y predictiva sin intervención de agentes.</p> <p><b>Gestión de campañas de emisión y recepción simultáneas</b> Optimización máxima de los agentes en campañas simultáneas de emisión y recepción</p> <p><b>IVR • Reconocimiento inteligente del lenguaje</b> Soporte de los motores de reconocimiento inteligente del lenguaje líderes en el mercado, así como las herramientas reconocimiento de entrada de DTMF unificado y VoiceXML para automatizar procesos de autoservicio.</p> <p><b>Generador de aplicaciones gráficas</b> La herramienta integrada en CIC, Interaction Designer® permite la generación y modificación de flujos gráficos para el rápido desarrollo de procesos de interacción con clientes junto con las aplicaciones de negocio.</p>	<p><b>Monitorización de la Calidad</b></p> <p><b>Monitorización continua en tiempo real</b> Estado de situación de los agentes y grupos de trabajo, monitorización de colas y de estaciones de trabajo, escucha de conversaciones, grabación de interacciones, resumen de las estadísticas de actividad y mucho más.</p> <p><b>Grabación multicanal</b> Grabación digital de llamadas así como correo electrónico, fax, chat y pantallas.</p> <p><b>Reportes de principio a fin</b> Seguimiento del rendimiento con cerca de 100 informes definidos, e incluido Report Assistant, un asistente para la sencilla creación de informes personalizados.</p> <p><b>Monitorización / formación / calificación de agentes.</b> Completa garantía de Calidad con escucha, supervisión y cuestionarios para los agentes</p> <p><b>User-definable alarms</b> Alarmas definidas por el usuario</p> <p><b>Monitorización de Alertas</b> Compruebe y gestione incidencias en tiempo real sobre el desarrollo de las operaciones. Monitorización y alertas en tiempo real referidas al sistema, los agentes o los grupos de trabajo Facilita a los supervisores información para agilizar la toma de decisiones.</p> <p><b>Grabación de pantallas</b> Asegúrese de que los agentes dan el rendimiento esperado.</p> <p><b>Encuestas de satisfacción tras las llamadas</b> Soporte para la formación de los agentes en la mejora de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs).</p> <p><b>Funcionalidad avanzada</b></p> <p><b>Gestión del conocimiento y respuesta automática</b> El módulo e-FAQ® para la gestión de bases de datos de conocimiento es una herramienta sorprendente para generar respuestas automáticas a consultas habituales por correo electrónico o web.</p> <p><b>Workforce Management (Gestión de la fuerza de trabajo)</b> Interaction Optimizer™ es un módulo de CIC que se basa en los datos históricos de la ACD para desarrollar, preveer y calendarizar la actividad de los agentes, midiendo además su grado de cumplimiento.</p> <p><b>Enrutamiento inteligente de interacciones entre varias sedes</b> Balance de carga de interacciones, mostrando consistencia a los clientes, optimizando recursos y mejorando el nivel de servicio gracias a Interaction Director®</p> <p><b>Herramientas de Integración con productos de terceros.</b> Conectores LDAP, SOAP, XML, TCP/IPs</p> <p><b>Personalización completa</b> Incluye Interaction Designer: la herramienta que permite crear e implementar, de forma gráfica, aplicaciones avanzadas para la gestión de interacciones.</p>
---	---



INTERACTIVE INTELLIGENCE® | Deliberately Innovative

Interactive Intelligence ofrece soluciones de comunicaciones unificadas para la empresa, automatización del Contact Center y telefonía IP empresarial, sobre una plataforma basada en estándares y con un planteamiento "Todo-en-uno". Más de 3000 empresas en todo el mundo se benefician de nuestras soluciones, tanto en instalaciones en su empresa como servicio gestionado, lo que incluye servicios de valor añadido en software, hardware, implementación, consultoría, soporte y formación.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

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

[www.inin.com](http://www.inin.com)