

Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ), międzynarodowy dostawca zintegrowanych rozwiązań z zakresu komunikacji IP dla biznesu, znalazł się w kwadrancie liderów przygotowanego przez Gartnera raportu oceniającego światowych dostawców infrastruktury dla centrów kontaktowych pod kątem kompletności prezentowanej przez nich wizji, a także zdolności do realizacji planów.

„Od lat analizujemy potrzeby naszych klientów i tworzymy produkty i usługi, które mają na celu ich zaspokojenie. Nasze aplikacje są proste, przyjazne dla użytkownika i zamiast wachlarza imponujących, ale niepraktycznych funkcji oferują przedsiębiorcy konkretną korzyść – sprawną komunikację z klientem oraz uporządkowanie procesów w firmie. Nasza pozycja w kwadrancie liderów w raporcie Gartnera „2009 Magic Quadrant Contact Center Infrastructure, Worldwide¹” potwierdza słuszność tej strategii” – powiedział dr Donald E. Brown, założyciel i prezes Interactive Intelligence.

Gartner stwierdza, że dostawcy trafiający do kwadrantu liderów to firmy „o sprawdzonym modelu działalności, szerokim portfolio, znaczących udziałach w rynku, szerokim zasięgu geograficznym, jasnej wizji tego, jak będą ewoluować potrzeby centrów kontaktowych, a także potwierdzonych osiągnięciach w dostarczaniu produktów dla centrów kontaktowych. Ich oferta produktowa odpowiada potrzebom rynku, a produkty wprowadzane w przyszłości również należą do wiodących rozwiązań. Niekoniecznie każdy produkt lidera jest rozwiązaniem najlepszym w swojej klasie, jednak biorąc pod uwagę całość oferty, rozwiązania liderów są solidne, często wyjątkowe, a ponadto obciążone stosunkowo niskim ryzykiem.”

„Dzięki znaczącym inwestycjom w badania i rozwój wciąż usprawniamy obsługę korporacyjnych centrów kontaktowych. W ciągu ostatniego roku koncentrowaliśmy się również na rozbudowie światowych struktur wsparcia oraz sprzedaży” – powiedział Brown. - „W tym roku planujemy wprowadzenie kolejnych opłacalnych dla klientów propozycji, w tym możliwości korzystania z naszego oprogramowania w hostingu, unikalnej aplikacji do automatyzacji procesów biznesowych oraz dedykowanych rozwiązań dla najważniejszych rynków wertykalnych, m.in. ubezpieczeń, outsourcingu i windykacji.”

Firma **Interactive Intelligence** wprowadziła na rynek wszechstronny pakiet oprogramowania komunikacyjnego IP, który jest zgodny ze standardami i skaluje się w zależności od potrzeb. Został on zaprojektowany jako pojedyncza platforma, która eliminuje koszty i złożoność wprowadzaną przez systemy wielopunktowe. Stworzony przez firmę system Customer Interaction Center® (CIC) oferuje funkcje do automatyzacji wielokanałowego centrum kontaktowego oraz obsługi korporacyjnej telefonii IP oraz automatyzacji procesów biznesowych dla średnich i dużych przedsiębiorstw.

¹ Gartner „Infrastruktura dla centrów kontaktowych, ogólnoswiatowy magiczny kwadrant”. Autorzy D. Kraus, S. Blood i G. Johnson, 22 lutego 2010 r.

Media Hit