

Firma Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ), międzynarodowy dostawca zintegrowanych rozwiązań z zakresu komunikacji IP dla biznesu, otrzymała nagrodę Produkt Roku 2009 amerykańskiego magazynu Customer Interaction Solutions, wydawanego przez Technology Marketing Corporation (TMC).

Nagroda została przyznana w uznaniu dla nowego rozwiązania do automatyzacji procesów biznesowych - Interaction Process Automation™ (IPA).

W uzasadnieniu nagrody dyrektor generalny TMC, Rich Tehrani, podkreślił wyjątkowe, innowacyjne zastosowanie technologii centrów kontaktowych w rozwiązaniu IPA, a także zwrot z inwestycji, które zapewnia nowy produkt Interactive Intelligence.

„W rozwiązaniu IPA Interactive Intelligence wykorzystało sprawdzone aplikacje dla centrów kontaktowych (funkcjonalności takie jak routing połączeń, zarządzanie obecnością) do automatyzacji pracy na każdym etapie procesu biznesowego” – wyjaśnia Tehrani. - „W rezultacie IPA stało się pomostem funkcjonalnym między centrum kontaktowym a innymi działami przedsiębiorstwa, co zdecydowanie poprawia obsługę klienta”.

IPA wykorzystuje stworzoną przez Interactive Intelligence zintegrowaną platformę komunikacyjną IP do planowania przebiegu pracy, dostarczając przedsiębiorstwom narzędzia do rejestrowania, hierarchizowania, kierowania i śledzenia każdego etapu procesu biznesowego. Interactive Intelligence opracował IPA jako alternatywę wobec skomplikowanych i kosztownych systemów do zarządzania procesami oraz zapewniających niewielki zwrot z inwestycji pakietów, które jedynie wiążą komunikację z innymi aplikacjami w firmie.

System IPA jest przeznaczony dla średnich i dużych organizacji ze wszystkich branż, które muszą automatyzować wieloetapowe procesy biznesowe. Przykładowe zastosowania to: zatrudnianie i szkolenie nowych pracowników, zarządzanie potencjalnymi klientami, przetwarzanie roszczeń ubezpieczeniowych, zarządzanie wnioskami pożyczkowymi i wiele innych.

Interactive Intelligence