

Prestiżowa międzynarodowa firma badawczo-konsultingowa Frost & Sullivan przyznała Interactive Intelligence tytuł Firmy Roku w dziedzinie innowacji technologicznych w centrach kontaktowych.

W uzasadnieniu werdyktu główny analityk Frost & Sullivan Joe Outlaw podkreślił wiodącą Interactive Intelligence rolę w zakresie rozwoju technologii dla oferowanych przez dostawcę zintegrowanych rozwiązań do komunikacji IP.

„Wśród przykładów świadczących o wiodącej roli Interactive Intelligence w swojej dziedzinie należy wymienić wzrost wartości oferowanej przez nią kompleksowej architektury nawet w pogarszających się warunkach ekonomicznych, wzrost udziału firmy w rynku dużych przedsiębiorstw dzięki ciągłemu poszerzaniu oferty biznesowej o nowe funkcjonalności, a także rozwój całkowicie nowych zastosowań technologii komunikacyjnych, takich jak automatyzacja procesów biznesowych” - wymienia Joe Outlaw.

Metodologia przyjęta przez Frost & Sullivan, służąca wyłonieniu laureatów tytułu, obejmuje ocenę strategii rozwoju i projektów firmy, stopnia innowacji w zakresie procesów biznesowych, produktów i/lub technologii, jak również stopnia penetracji rynku oraz wartości oferty dla klienta.

W rankingu stworzonym na podstawie rozmów ze sprzedawcami, ankiet wśród użytkowników rozwiązań oraz obszernych badań wtórnych, firma Frost & Sullivan przyznała Interactive Intelligence łączną ocenę 8,6 w skali 1-10. Szczególnie wysoką notę 10 punktów firma otrzymała w dziedzinie innowacji procesów biznesowych, produktów i/lub technologii.

W raporcie dotyczącym rankingu Frost & Sullivan podkreśla, że firma Interactive Intelligence wciąż udoskonala własne procesy wewnętrzne służące utrzymaniu szybkości i sprawności prowadzonych działań. Wspomniano również o innowacyjności opracowanego przez dostawcę rozwiązania do automatyzacji procesów biznesowych na bazie technologii komunikacyjnych Interaction Process Automation™ (IPA).

„Istnieją zasadnicze różnice między IPA a innymi rozwiązaniami do obsługi procesów biznesowych na bazie technologii komunikacyjnych” - stwierdził Outlaw. - „Zamiast zwykłego wbudowania funkcji komunikacyjnych w aplikację, firma Interactive Intelligence wykorzystwała wszechstronną platformę komunikacji IP jako podstawę dla automatyzacji procesów. W efekcie IPA daje klientom możliwość kierowania i śledzenia wszystkich procesów w firmie, nie tylko tych związanych z komunikacją, i pozwala uzyskać wymierny zwrot z inwestycji”.

Raport firmy Frost & Sullivan zawierający szczegółowe informacje na temat tytułu Technology Company of the Year, przyznanego firmie Interactive Intelligence, można pobrać bezpłatnie pod adresem <http://www.inin.com/FrostSullivanAward2010/>.

## **Interactive Intelligence**