

Firma ITD Polska przeprowadziła w ING Banku Śląskim integrację zintegrowanego systemu komunikacyjnego CIC (Customer Interaction Center) firmy Interactive Intelligence z oprogramowaniem Skype, dzięki któremu klienci banku mogą bezpłatnie komunikować się z konsultantami Contact Centre.

Integracja pozwala na porządkowanie i kierowanie przychodzących połączeń Skype według jednolitych zasad, obejmujących wszystkie kanały komunikacji w centrum kontaktowym banku. Rozmowy Skype są odbierane przez system CIC i przekazywane dostępnemu w danym momencie konsultantowi. System może odbierać do 30 połączeń tego typu jednocześnie. Wdrożone oprogramowanie jest multimedialnym systemem komunikacyjnym, integrującym wszystkie stosowane w Contact Centre narzędzia, takie jak telefon, faks, e-mail czy interakcje internetowe.

Dla celów wdrożenia wykorzystano urządzenie VoSKY, certyfikowanego dostawcy bramek Skype. Zainstalowana bramka przetwarza połączenia przychodzące Skype na bezpieczny, szyfrowany protokół EuroISDN, dzięki któremu poufne dane klientów są w pełni chronione. Jest to pierwsze wdrożenie VoSKY w Polsce.

Media Hit