

Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ), międzynarodowy dostawca zintegrowanych rozwiązań z zakresu komunikacji IP dla biznesu, wprowadza na rynek wersję swojego wielofunkcyjnego oprogramowania komunikacji IP przystosowaną do współpracy z Microsoft Lync Server 2010.

Oficjalna premiera Microsoft Lync Server 2010, czyli nowej wersji produktu wcześniej znanego pod nazwą Office Communications Server, odbyła się 17 listopada. Ideą Microsoft Lync jest zapewnienie użytkownikom komunikacji w pełni zintegrowanej, dostępnej z każdego miejsca i wykorzystującej wszystkie źródła. Pojedynczy interfejs łączy komunikację głosową, komunikatory internetowe, konferencje audio, wideo oraz web, a dzięki jednej tożsamości użytkownika wyszukiwanie, sprawdzanie dostępności i nawiązywanie połączeń z kontaktami jest proste i szybkie. Lync współpracuje z Microsoft Office, dodając nowe funkcjonalności do takich popularnych aplikacji jak Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft SharePoint i inne.

Oferowany przez Interactive Intelligence pakiet oprogramowania Customer Interaction Center (CIC), obejmuje funkcje przeznaczone dla centrów kontaktowych i przedsiębiorstw, takie jak wielokanałowy routing, interaktywna obsługa połączeń, nagrywanie rozmów i ekranów, raportowanie, zarządzanie personelem, samoobsługa online oraz automatyczne ankiety badania opinii klientów.

Połączenie dwóch systemów pozwala użytkownikom oprogramowania CIC oraz Lync Server 2010 na korzystanie z bogatych funkcjonalności obydwu aplikacji w jednym interfejsie. Integracja obejmuje synchronizację monitoringu obecności w czasie rzeczywistym oraz wspólną książkę kontaktów, do której wgląd można uzyskać za pomocą klienta CIC.

„Współpraca CIC i Lync usprawnia przepływ komunikacji między użytkownikami” – wyjaśnia Yancey Smith, dyrektor ds. zarządzania produktem, Microsoft Lync. - „Microsoft docenia współpracę z Interactive Intelligence, która pozwoliła nam udostępnić zaawansowane opcje komunikacyjne w platformie Lync 2010”.

„Pierwsza wersja naszego oprogramowania, opublikowana w 1997 roku, działała na serwerze Microsoft Windows. Dziś posiadamy status Microsoft Certified Gold Partner oraz Microsoft Independent Software Vendor” – mówi założyciel i dyrektor generalny Interactive Intelligence, Donald E. Brown. - „Współpraca z firmą Microsoft sprawia, że nasi wspólni klienci zyskują niezawodne i proste w obsłudze rozwiązanie, umożliwiające użytkownikom nową jakość komunikacji, z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie”.

Więcej informacji na temat rozwiązań firmy Interactive Intelligence przeznaczonych dla produktów Microsoft można znaleźć pod adresem: <http://www.inin.com/ProductSolutions/Pages/MS-Integrations.aspx>.

Interactive Intelligence