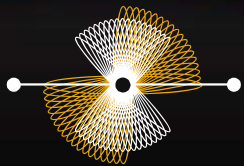


呼叫中心平台的第三次科技革命

Interactive Intelligence Inc.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

呼叫中心的三种形态

- **基于PBX的多平台呼叫中心**
- **基于语音板卡的呼叫中心**
- **基于IP的一体化呼叫中心**

基于PBX的多平台呼叫中心的优劣势

- 优势:**
- 处理能力强
 - 功能齐全
 - 稳定性好

- 劣势:**
- 成本高昂
 - 维护管理较复杂
 - 不利于投资保护

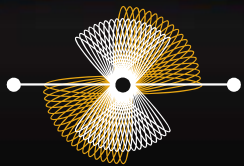
基于语音板卡的呼叫中心的优劣势

- 优势:**
- 成本较低
 - 维护管理较方便

- 劣势:**
- 各板卡厂商规格不统一
 - 处理能力一般
 - 扩展性一般
 - 系统灵活性一般

基于IP的一体化呼叫中心

Customer Interaction Center



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

IP一体化呼叫中心的趋势和特性

一种趋势

■ 平台模块化

四种特性

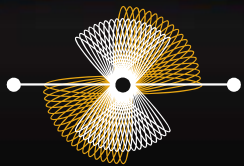
◆ 兼容性

◆ 扩展性

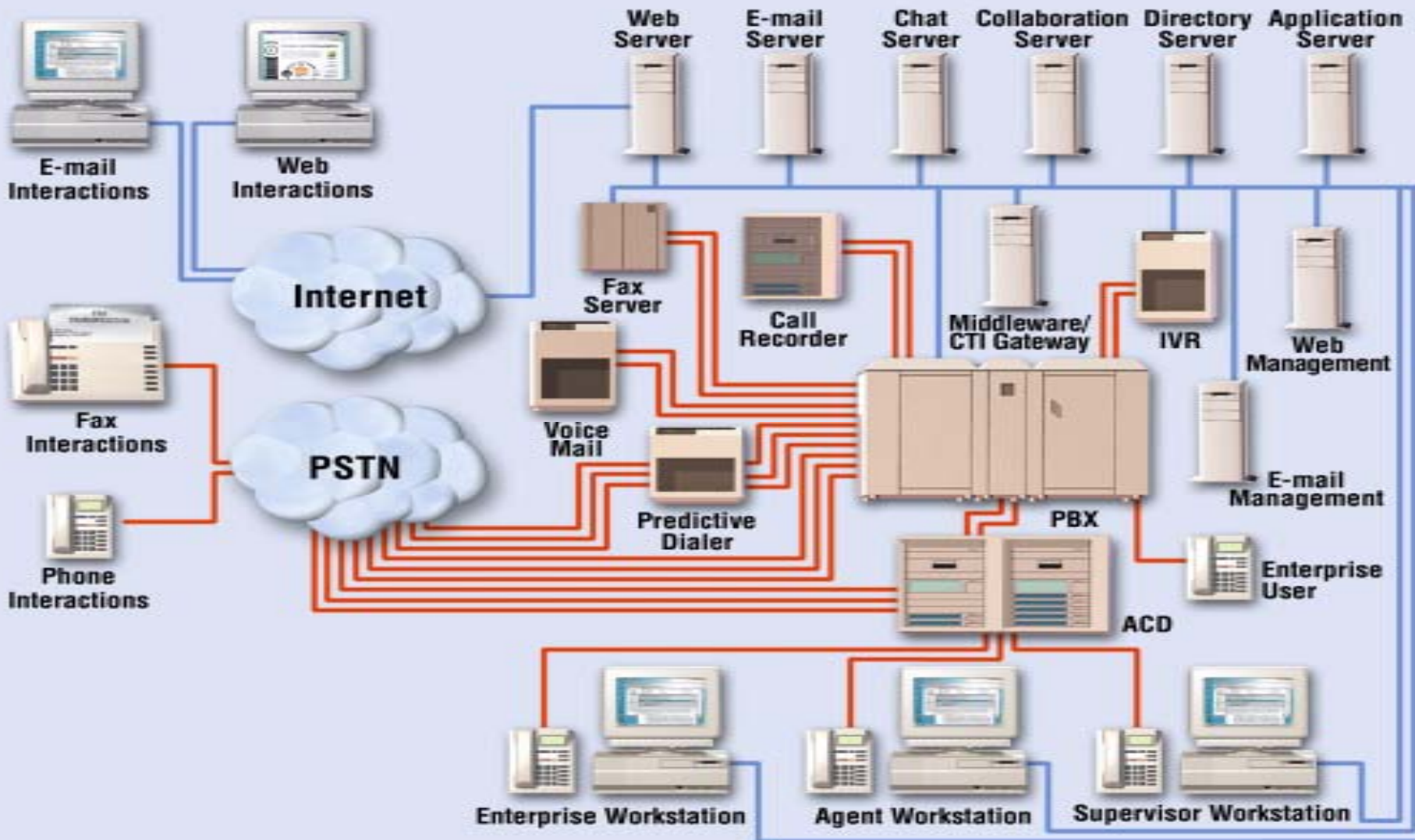
◆ 易用性

◆ 可靠性

平台模块化



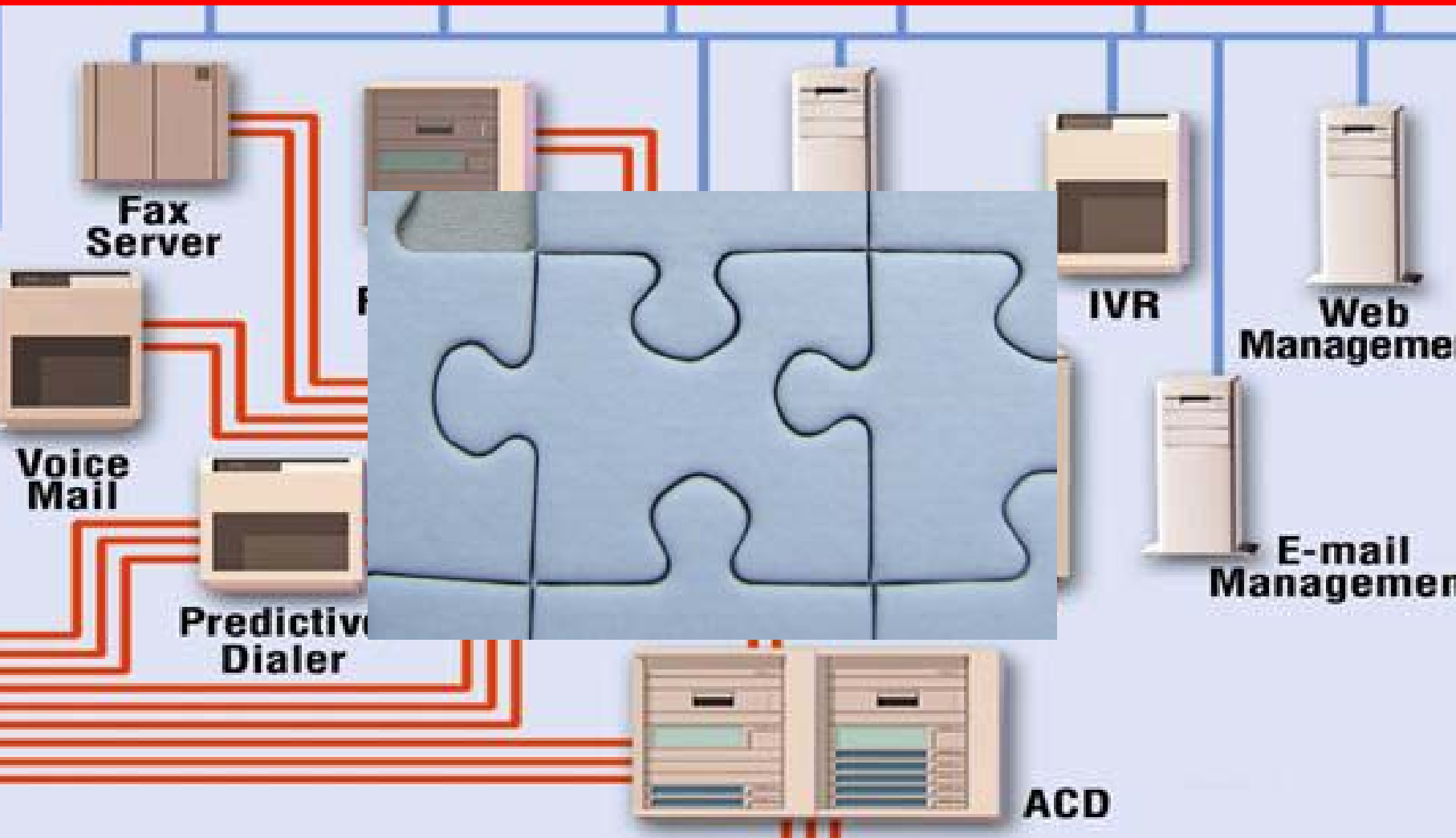
多系统架构



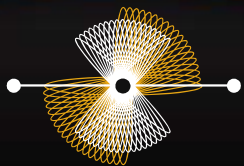
单系统模块化架构



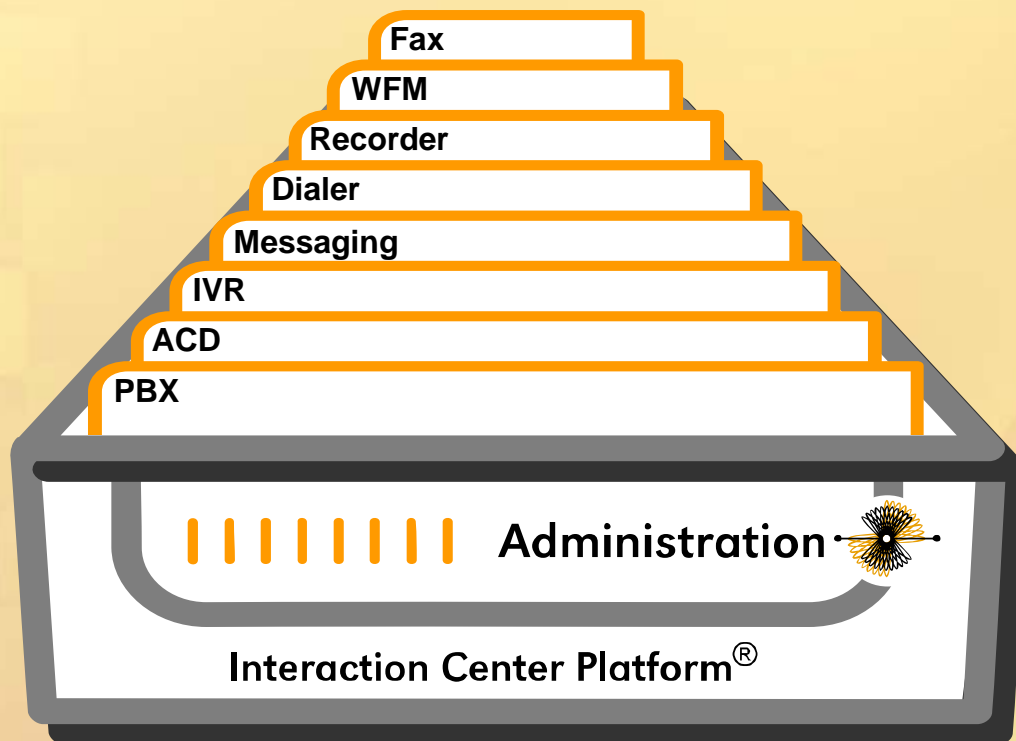
INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative



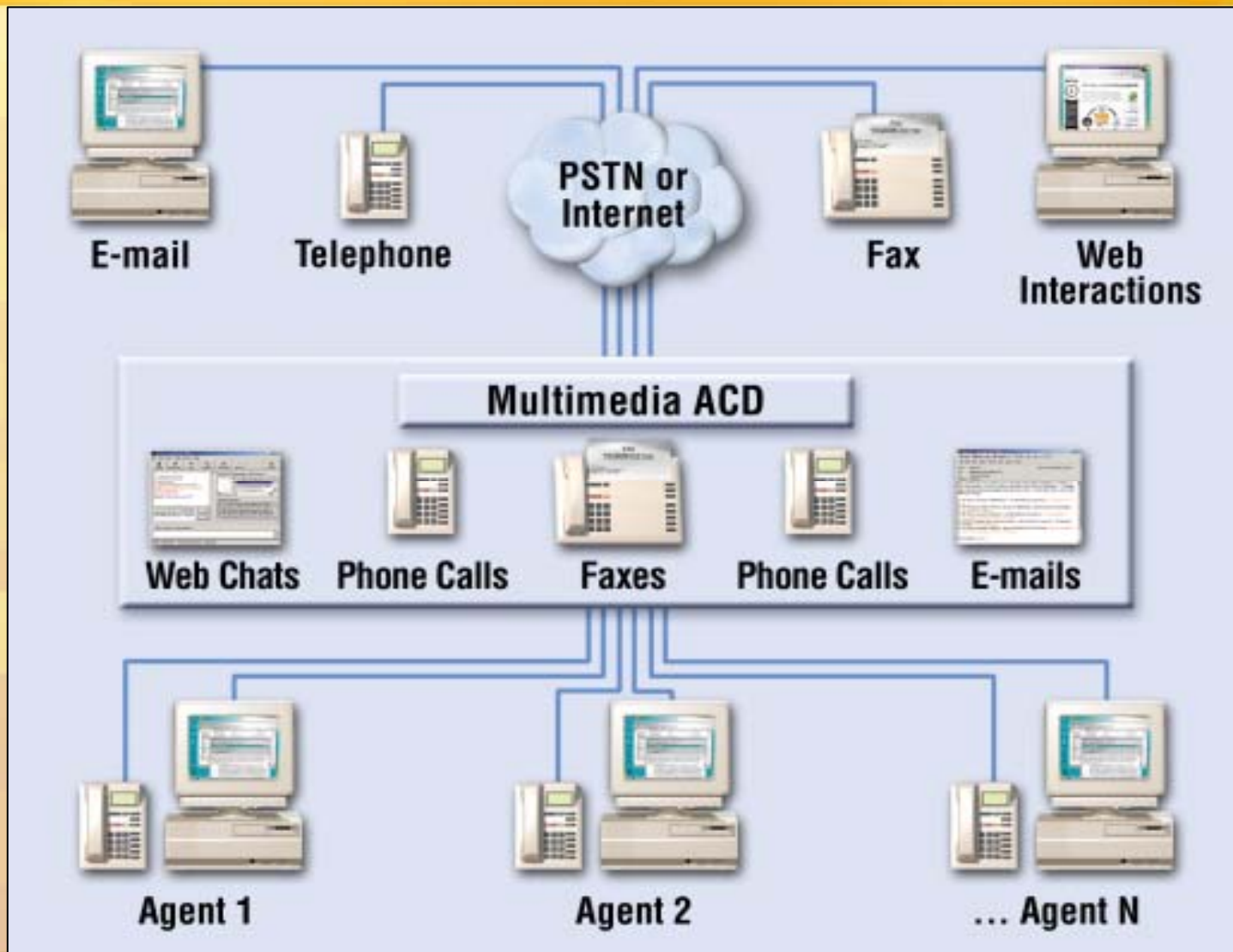
兼容性



模块间的兼容性

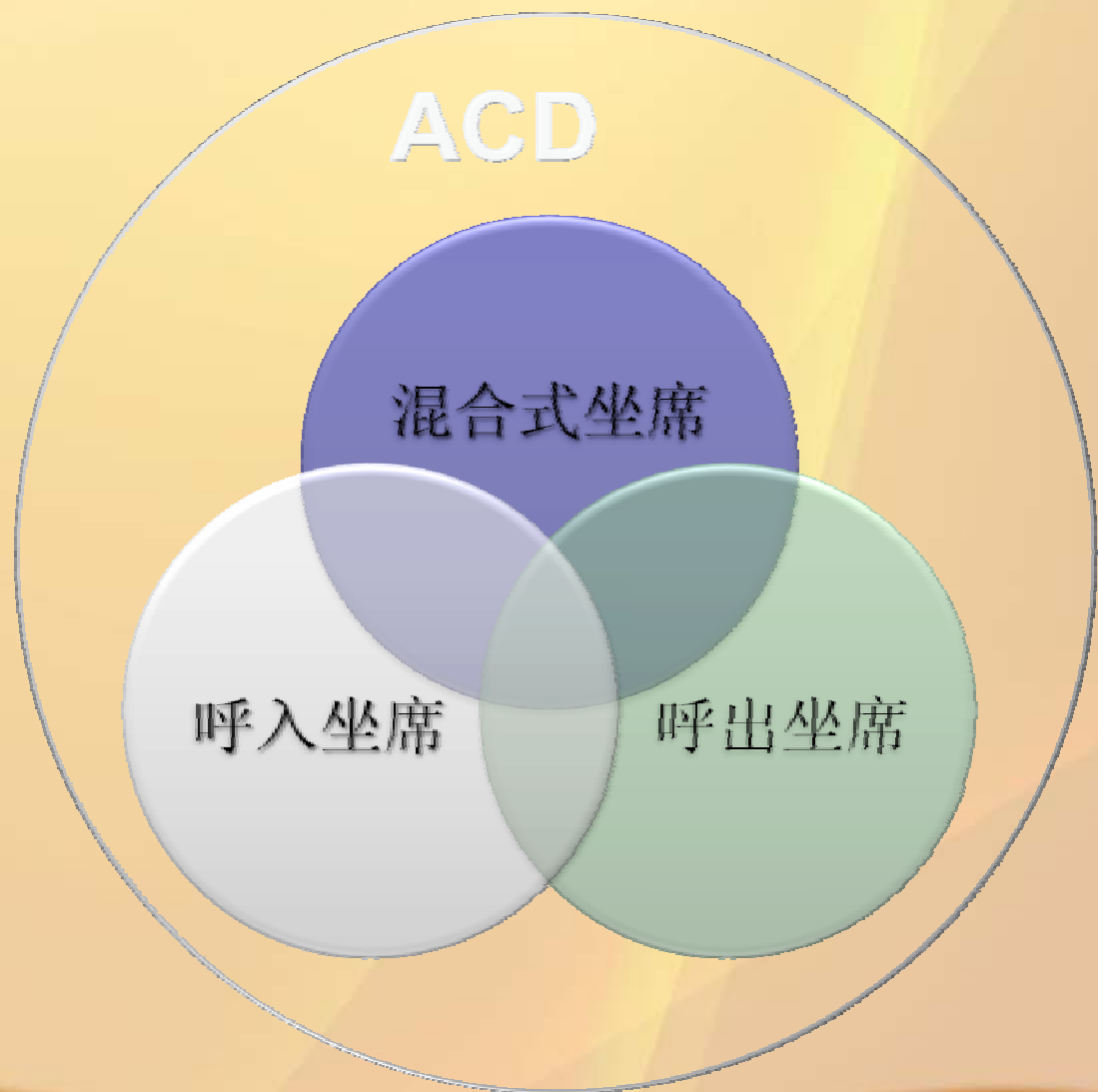


媒体间的兼容性



呼入呼出间的兼容性

- 兼容多媒体的通用ACD
 - Inbound
 - Outbound
- 内置的混合式系统
 - 监控呼入流量
 - 当呼入流量减少时，自动启动呼出活动。



与第三方软硬件的兼容



INTERACTIVE INTELLIGENCE

Deliberately Innovative

Switches

3Com, Avaya, Cisco,
Ericsson, Fujitsu, ISDX,
MitelNEC, Nortel, Philips,
ROLM,
Siemens, Tenovis

CRM Apps

SAP, Siebel, Remedy, Onyx,
PeopleSoft, Gold,
Salesforce.com, Epiphany,
Pivotal,
Heat, Goldmine,
Microsoft CRM

Mainframe

Symitar, Passport

Email Servers

Exchange, Notes,
GroupWise, Sun One, etc.

Databases

SQL, Oracle, AS400, DB2,
Informix

Business Apps

MS Dynamics GP
Outlook, OCS,
Exchange UM, PeopleSoft

Web Servers

IIS, Apache, WebSphere

Gateways

AudioCodes, Cisco, Dialogic,
VegaStream

SIP Phones

Polycom, Cisco, Hitachi
Wireless, Aastra, Philips
DECT Phone

SIP Carriers

AT&T, Global Crossing,
Allstream, Bandwidth.com,
Cbeyond

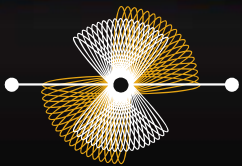
ASR Engines

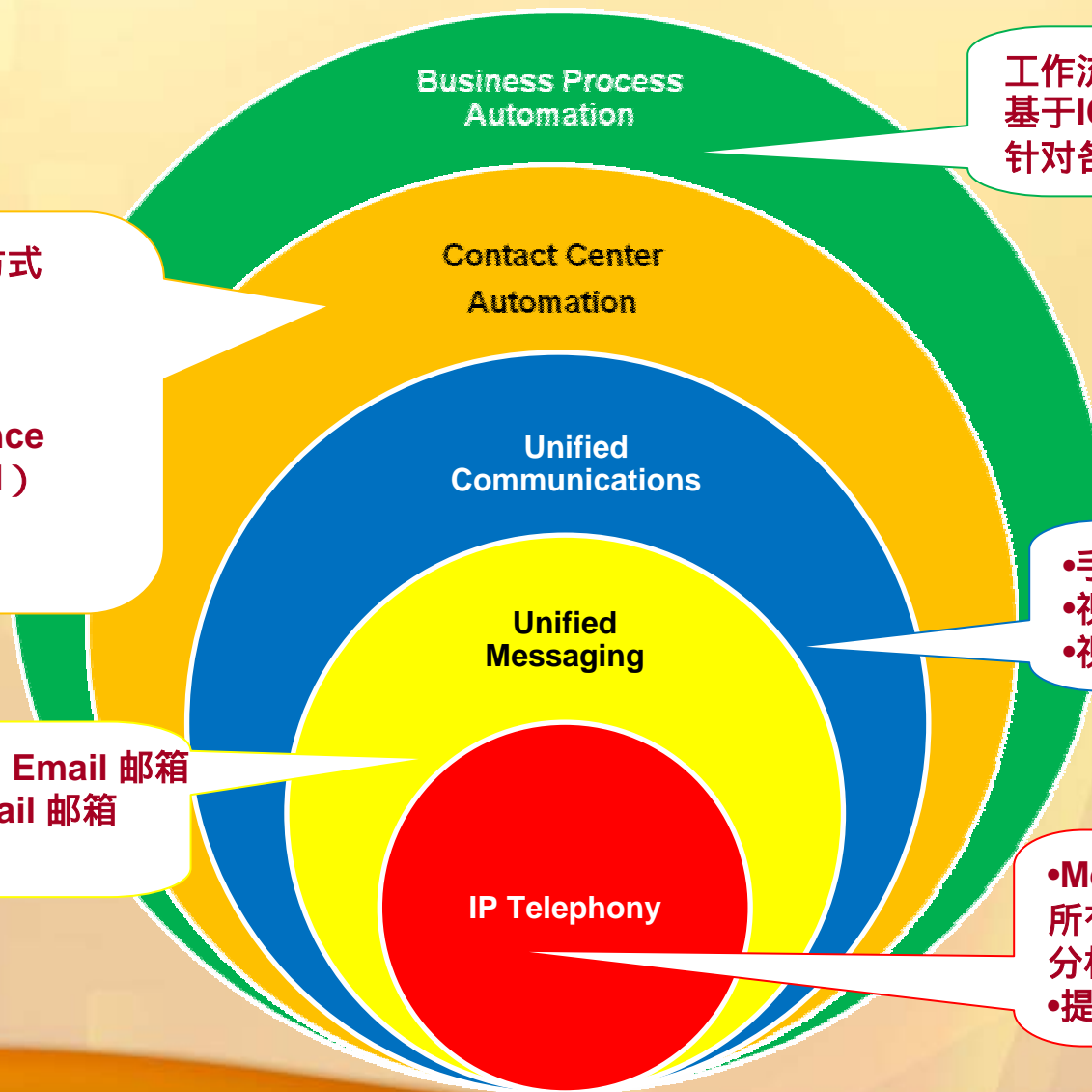
Nuance, Loquendo

TTS Engines

Nuance, Loquendo,
Microsoft

扩展性





• 工作流程自动化
• 基于IC平台的智能路由功能
• 针对各行业设计不同模板

- 创新ACD路由方式
- 情绪侦测
- 语音分析
- 主动录音
- Key Performance Indicator (KPI)
- 系统状态面板
- 更好的报表系统

- 手机客户端
- 视频会议
- 视频电话

- 语音留言发送至 Email 邮箱
- 传真发送至 Email 邮箱
- 桌面传真

- Media server 包揽所有媒体处理和呼叫分析
- 提高系统承载量

IP Telephony

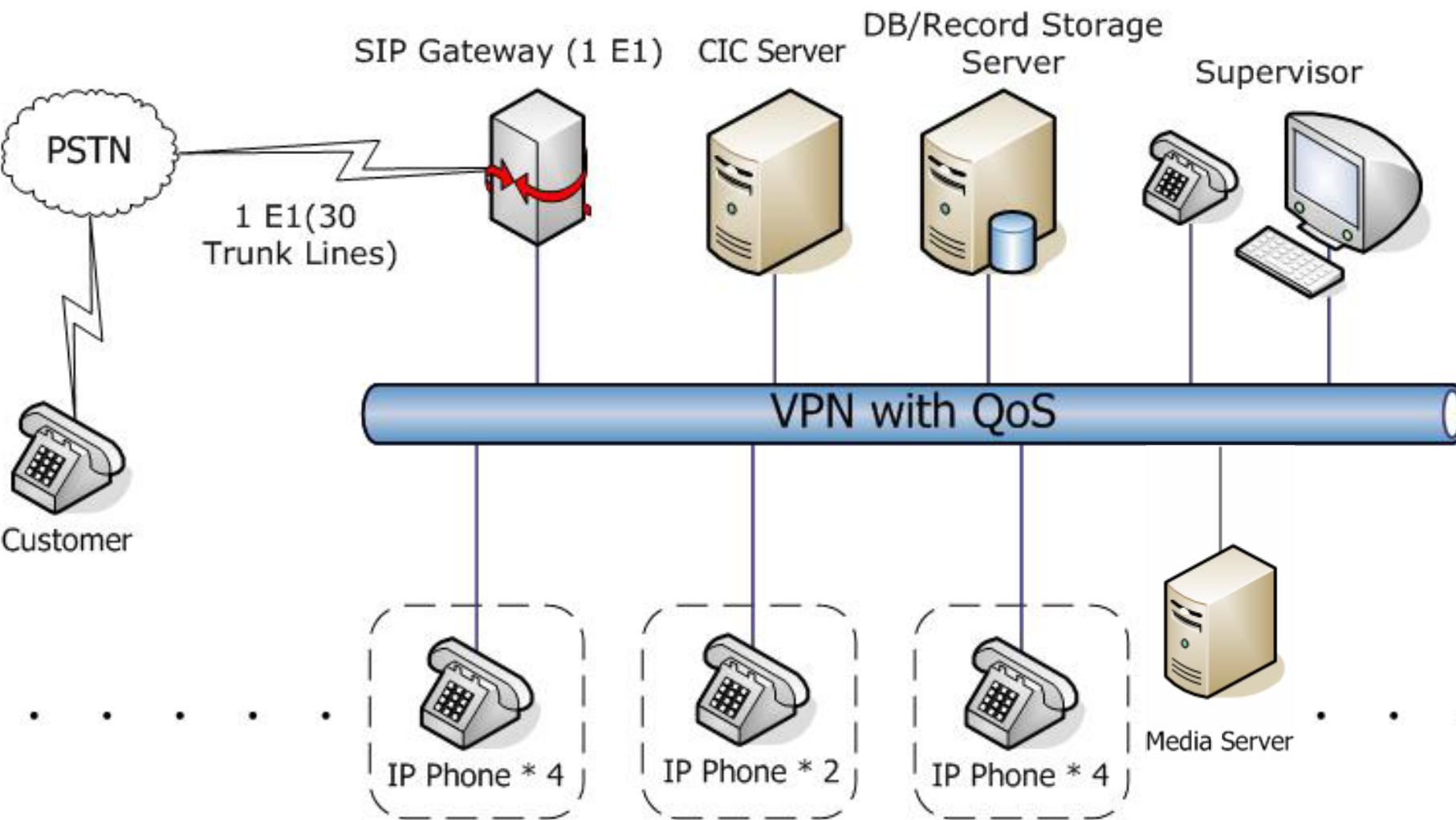
Unified Messaging

Unified Communications

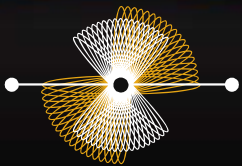
Contact Center Automation

Business Process Automation

平台容量扩展 – SIP环境



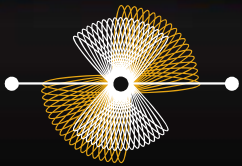
易用性





- 模块化子系统，免去集成烦恼
- 统一管理、统一维护、统一报表
- 基于同一平台的呼入呼出混合系统
- 基于同一平台的多媒体排队系统

可靠性

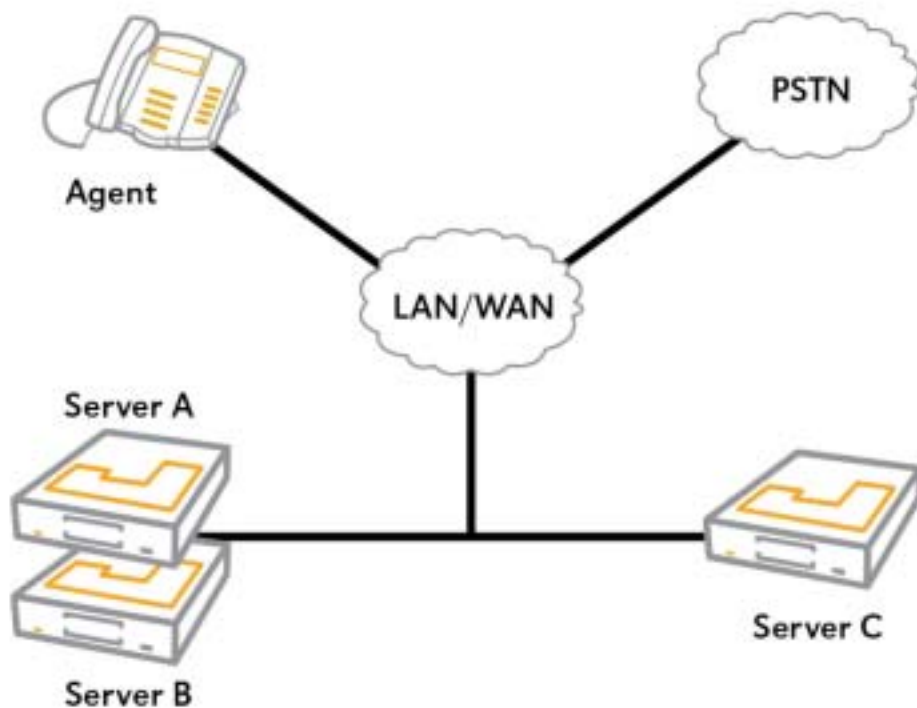


INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

可靠性 – 双机热备（本地&异地）

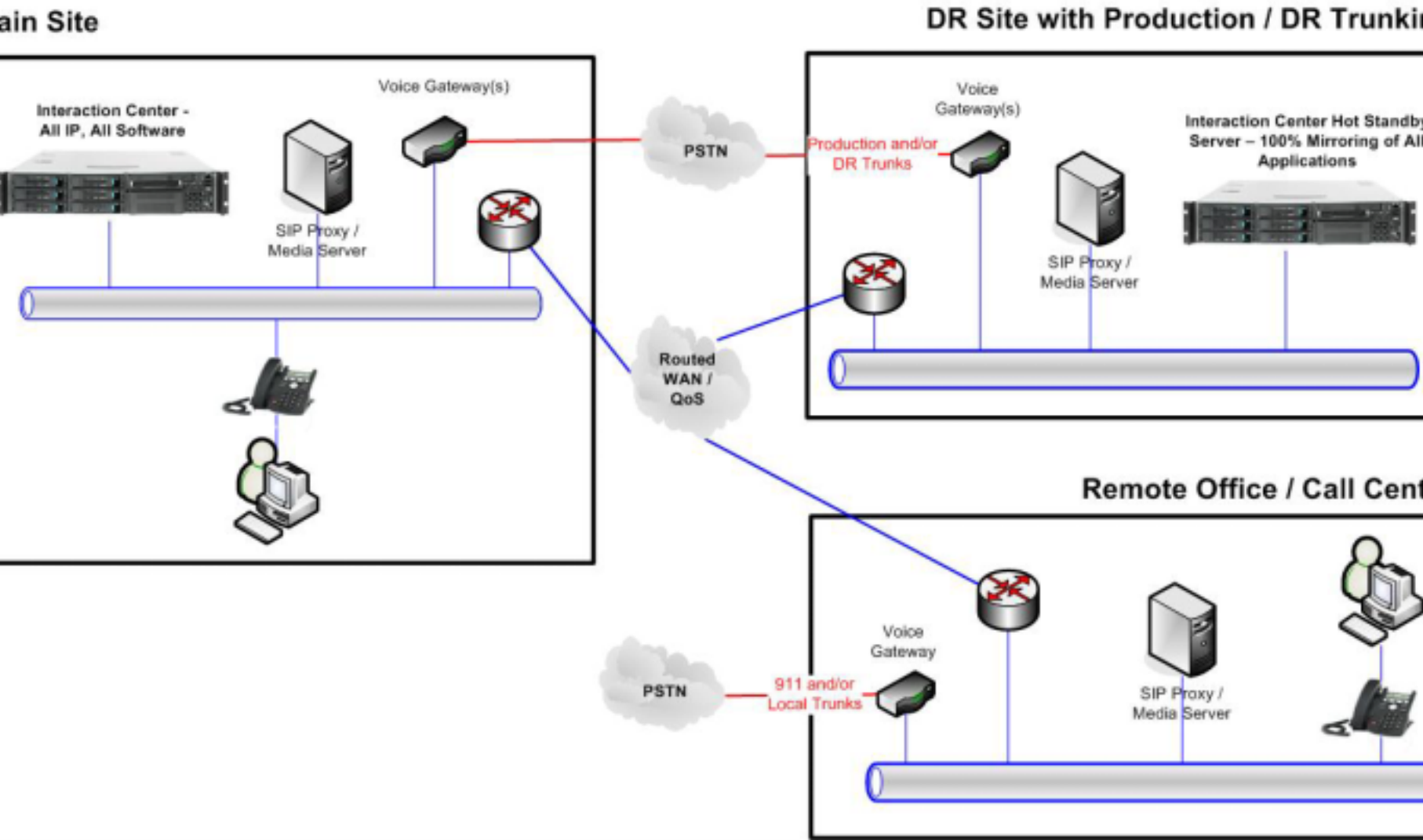
Redundancy and Disaster Recovery



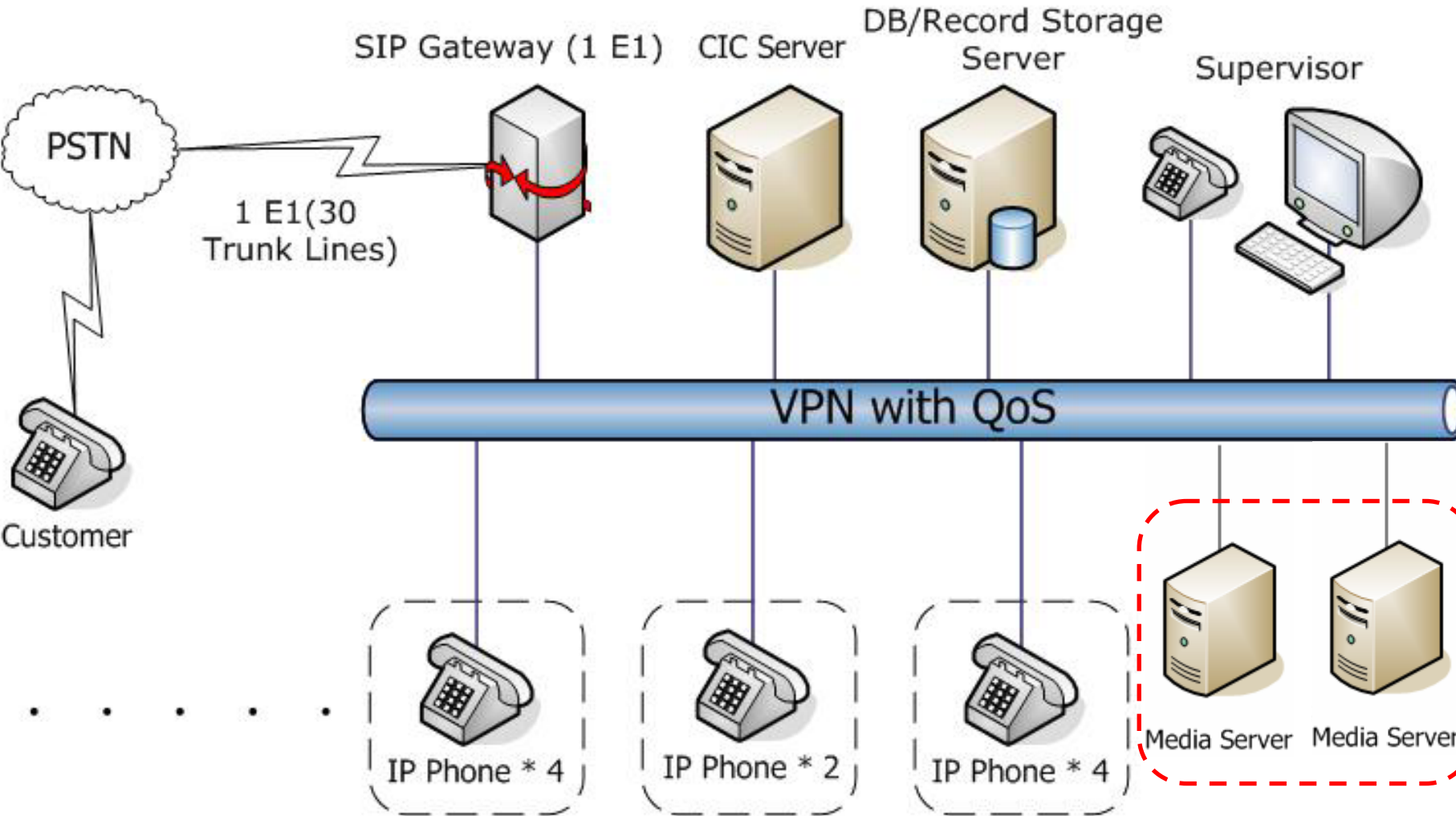
PBX
ACD
CTI
IVR
录音
预测外拨
统一通信
QM
WFM
Feedback

.....

Scenario 2 - Main Site WAN Outage

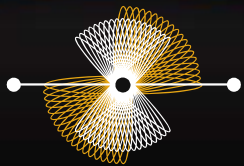


可靠性 - 负载均衡



Customer Interaction Center

Interactive Intelligence Inc.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

公司简介 (ININ公司)

- 成立于 1994
- 公司总部: 印第安纳波利斯
 - 区域总部:
 - 英国 (欧洲、中东)
 - 吉隆坡 (亚太)
- 于1999年在Nasdaq上市
- 全球超过650名员工
- 在前20个季度中持续盈利
- 全年营收超过1.31亿美元
 - 2009年营收同比增长8%
 - 研发费用占总营收的16%





在全球44个国家，有超过300家代理商

CIC的应用领域



**Enterprise
IP Telephony**



**The Contact
Center**



**Business
Process
Automation**

**The Interactive Intelligence
All-in-One Platform**



CIC

呼叫中心

IPT

IP办公通信

IPA

流程自动化

Interaction Center Platform®

IC平台

• 我们提供纯软件解决方案

- 单一供应商提供各种呼叫中心应用系统
- 可选择纯IP方案、传统TDM方案、或者IP-TDM混合方案
- 大大降低系统复杂度
- 更低的实施成本
- 更低的总体拥有成本（TCO）
- 可扩展性强
- 按需增加您所需要的功能

Innovation

- 我们是领域的创新者
 - 企业办公电话
 - 呼叫中心
 - 统一通信

Experience

- 我们是一家持续盈利、且不断成长的通信软件公司
- 拥有众多行业经验非常丰富的合作伙伴
- 拥有众多知名客户

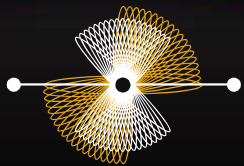
Value

- 我们与其他产品的区别 **Clear product differentiation**
 - 一体化平台
 - 高扩展性（单系统可支持至少5000个座席）
 - 标准化系统的行业领导者
 - 纯软件系统... 可省去各种不必要的成本（集成、维护、管理）
 - 应用极其广泛，功能非常丰富

www.inin.com

INTERACTIVE INTELLIGENCE

DELIBERATELY INNOVATIVE



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative