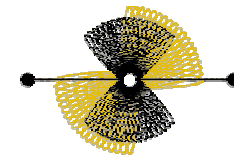


CUSTOMER **ICIC** INTERACTION CENTER

一体化 IP 多媒体 呼入呼出混合式呼叫中心

Innovation. Experience. Value.

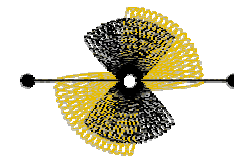


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

Interactive Intelligence Inc 公司简介

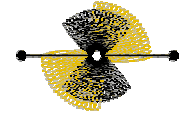
美国ININ通信系统公司

Innovation. Experience. Value.



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

Interactive Intelligence Inc 公司简介

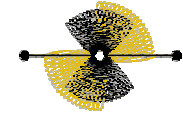


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 成立于**1994**年
- 最早进入市场的创新者
 - Ø 全软件 IP PBX
 - Ø 基于标准SIP的IP呼叫中心应用系统
 - Ø 呼入呼出混合式呼叫中心



Interactive Intelligence Inc 公司简介



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

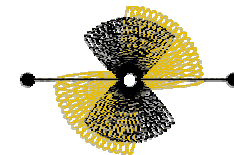
- 公司总部：美国印第安那州印第安纳波利斯市
 - 在欧洲和亚太地区设有数十个办事处
 - 亚太区总部位于马来西亚吉隆坡



C I C

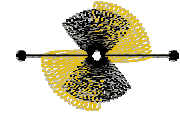
一体化 IP多媒体呼入呼出混合式呼叫中心

Innovation. Experience. Value.

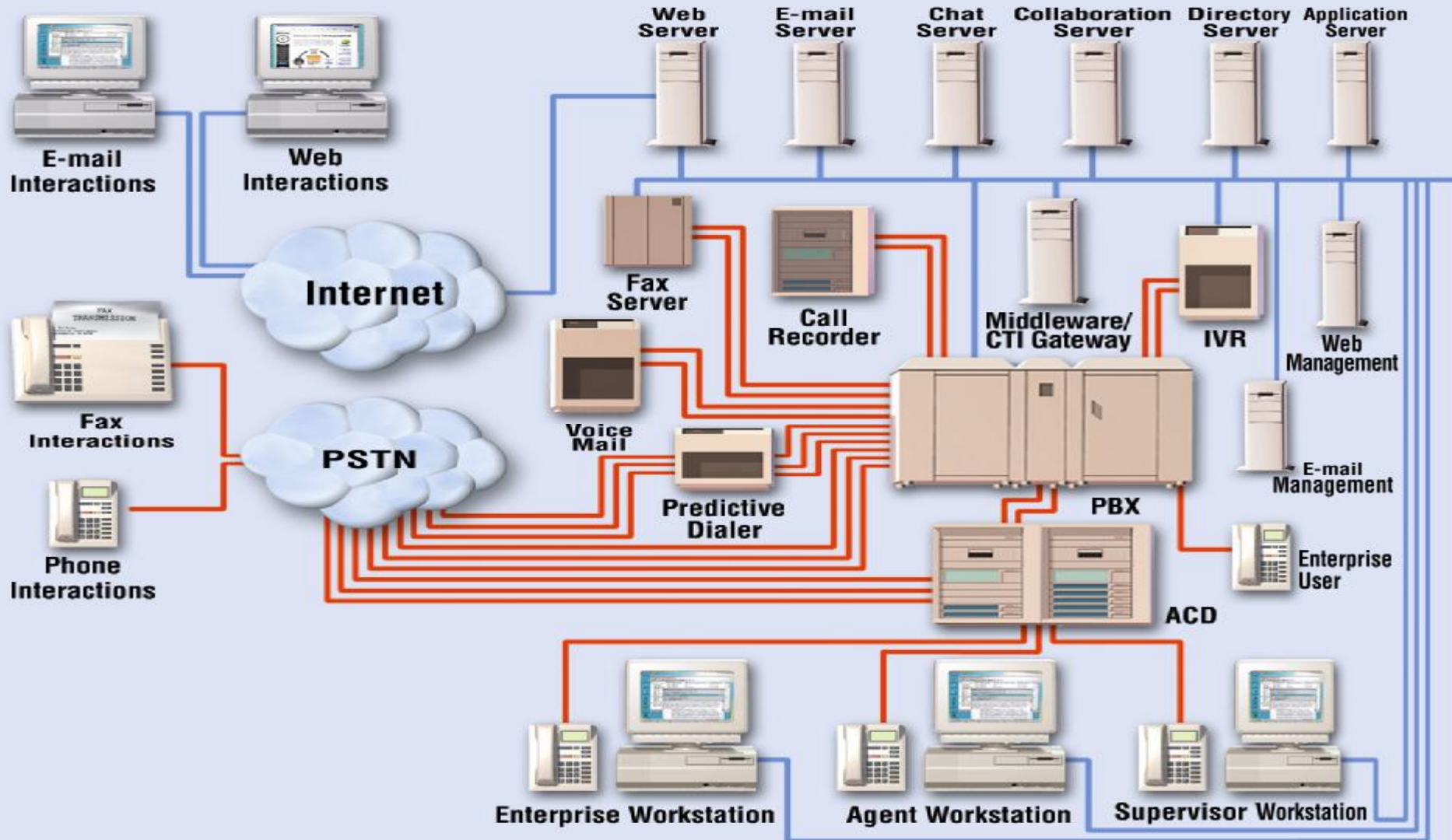


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

传统基于PBX的呼叫中心解决方案

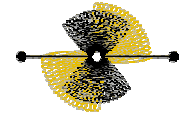


Interactive Intelligence

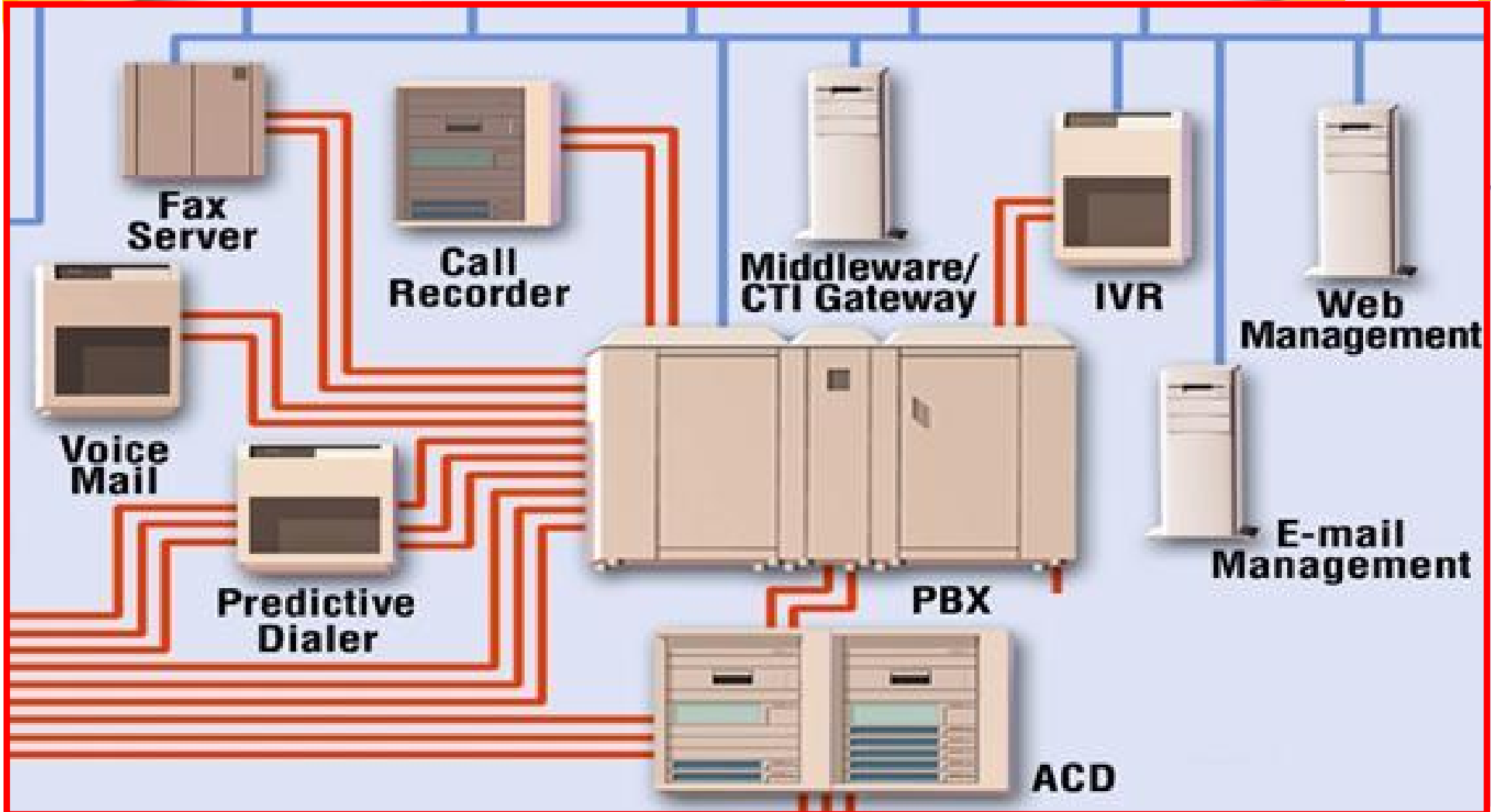


Innovation. Experience. Value.

CIC一体化解决方案

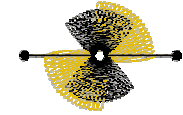


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative



Innovation. Experience. Value.

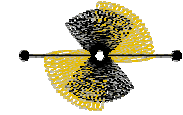
CIC – 丰富的功能



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

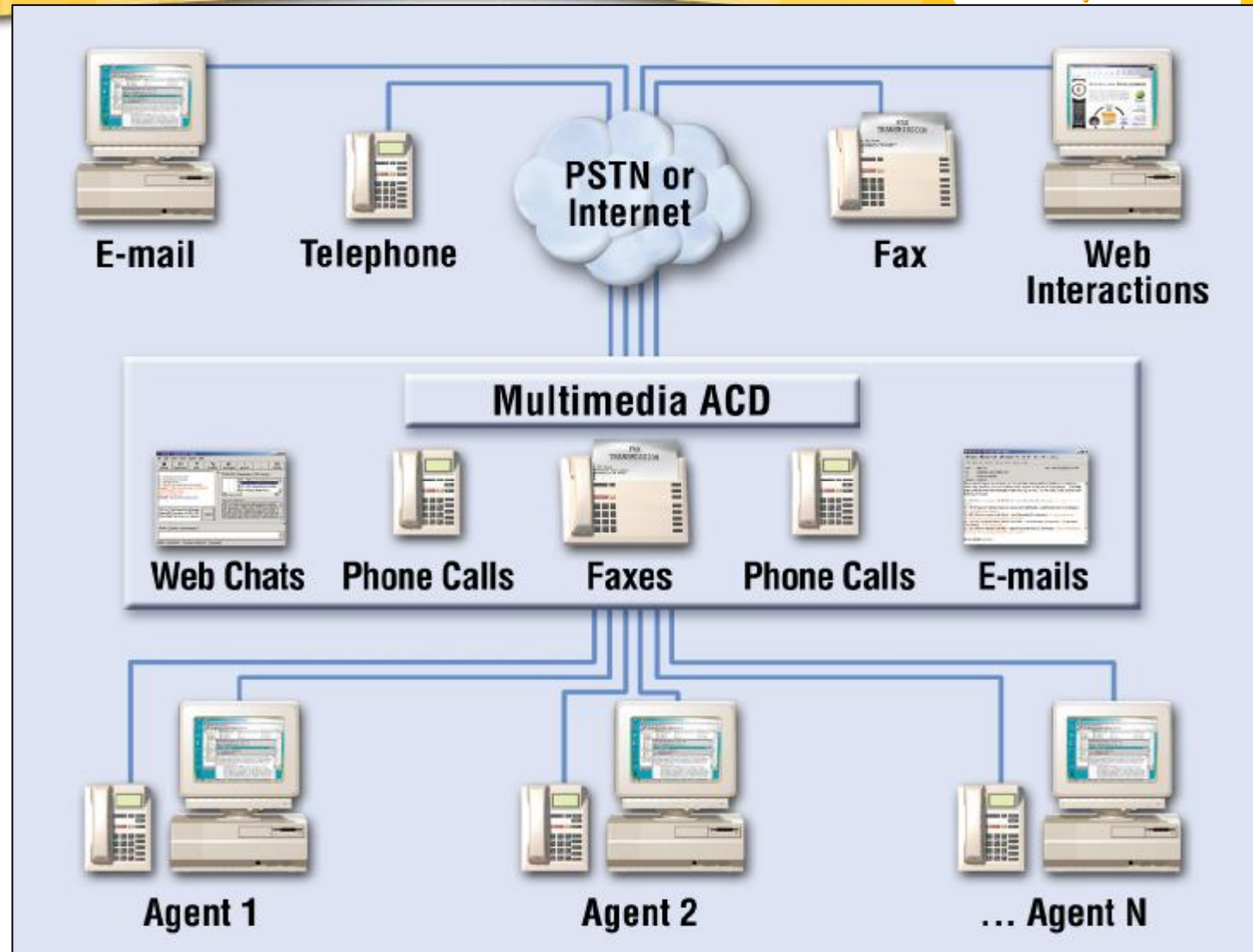
- **ACD**自动互动分配
- 多媒体排队
- 基于技能路由
- **IP PBX**
- **IVR** 支持智能语音识别
 - **Intelligent speech recognition**
- **Voice mail /Unified Messaging**
语音信箱/统一消息
- **Fax server**传真服务器
 - **Desktop faxing**
- **Web service**互联网服务
- **Client software phone**软电话
- **Screen pop**弹屏
 - **CRM integrations**
- **Recording**记录
 - 语音**Calls**
 - 屏幕**Screens**
 - 网络聊天**Web chats**
- **Presence management** 实时状态
- **Reporting**报表
- **Supervision**监控
 - 实时监控
 - 警告
 - 监听

多媒体队列



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 语音
- 传真
- Email
- Web Chat
- Web Call Back

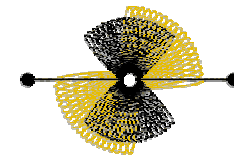


Innovation. Experience. Value.

预测外拨系统

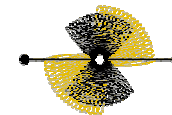
Interaction Dialer

Innovation. Experience. Value.

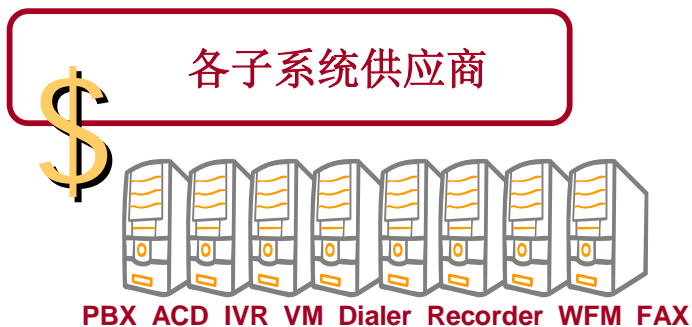


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

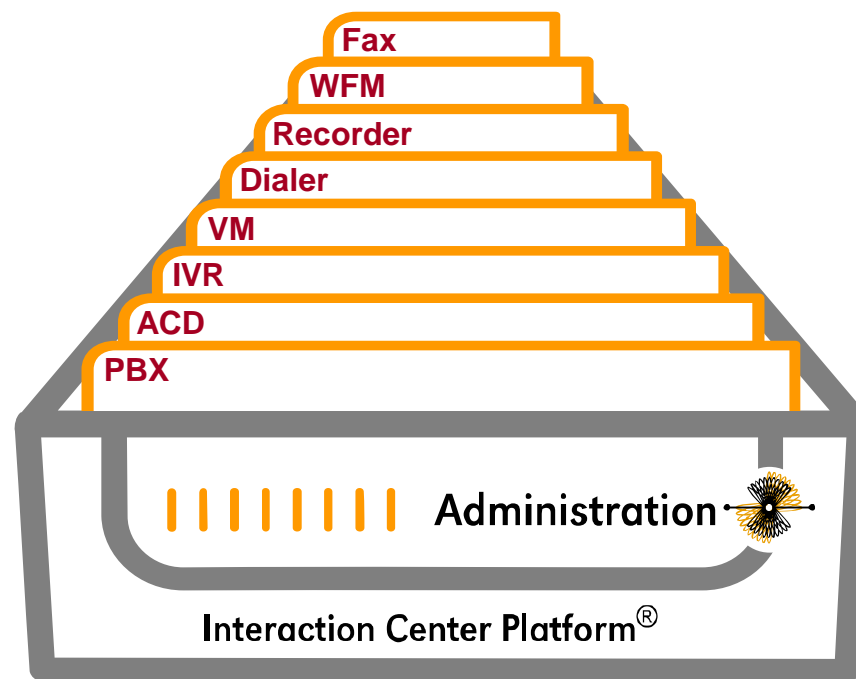
创新的一体化平台



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

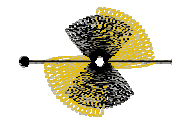


单一供应商
没有集成问题，成本低廉
单点管理
更快地安装部署
根据实际需求增加各种功能



更少的复杂度
更低的成本

Interaction Dialer: 主要功能



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

• 多种外拨模式

- 预测外拨, 强力外拨, 精确外拨,
无坐席外拨, 预览外拨

• 座席客户端

- 既有简单格式, 也可通过COM
API 设计自定义界面。

• 强大的 ACD

- 内置ACD的混合式坐席
- 基于技能的ACD外拨

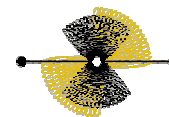
• 号码列表管理

- 输入向导
- 排序, 过滤
- 号码清洗 - 外拨前或实时
- 时区规划
- 排除向导

• 外拨活动管理

- 策略
- 规则
- 步骤
- 警告
- 实时监控

多种外拨模式



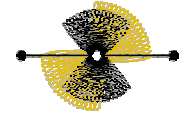
Interactive Intelligence
Deliberately Innovative



更先进，更高效

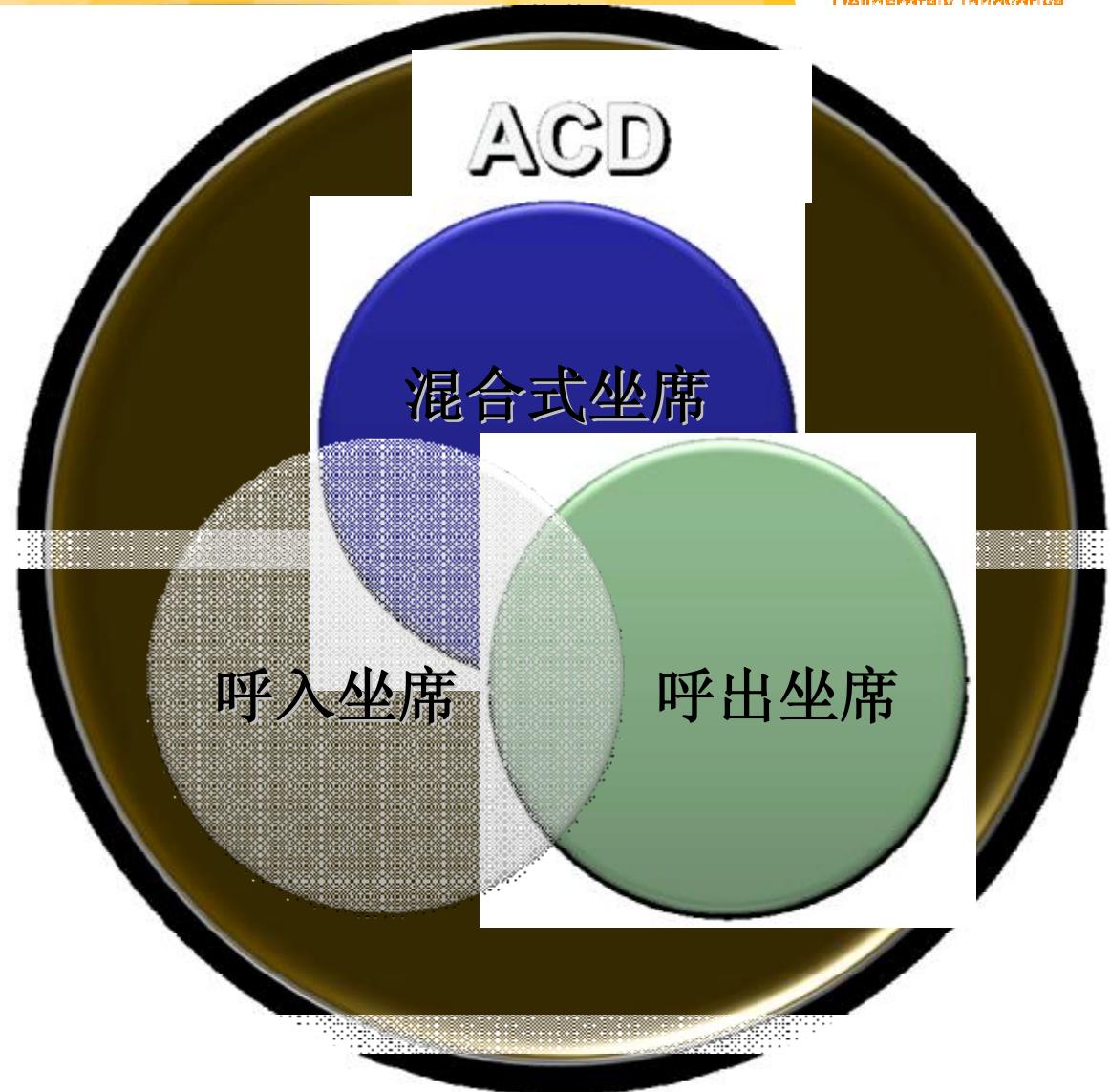
更稳妥，更低效

功能强大的 ACD: 混合式

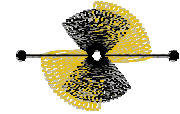


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 支持多媒体通用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。



功能强大的 ACD: 基于技能的外拨



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 概述:

- 锁定空闲坐席和他们的技能
- 在呼出前, 根据空闲坐席的技能, 锁定相应的呼出列表。

坐席组

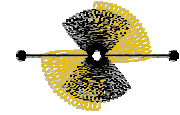


- 用途:

- 多语言环境
- 优化呼叫效果



分步预测 & 监控



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

分步预测

字有专利的预测外拨算法

- 将呼叫分解成几个步骤，并对各步骤进行分析，以便Dialer能更好地预测坐席将何时结束他目前的通话。
- 循序渐进地提高预测准确率。
- 对于用少量坐席完成大量呼叫的活动有极大好处，明显提高坐席工作效率。

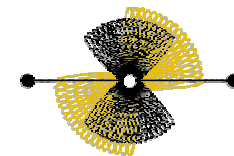
监控 实时监控

自定义警告

- 实时控制活动状态 (启动, 暂停, 停止, 循环等.)
- 设置自定义警告, 诸如: 可视警告、声音警告、Email警告和文本弹出警告。

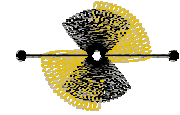
呼叫中心行业面临的困境

Innovation. Experience. Value.



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

呼叫中心行业面临的困境

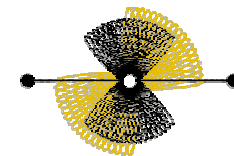


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 子系统众多，成本高昂。
- 维护界面不统一，管理难度大。
- 纯语音呼叫中心不能满足用户对接入多样性的需求。
- 单一呼入式呼叫中心很难成为企业的利润中心。

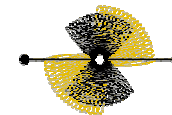
CIC如何助呼叫中心行业摆脱困境

Innovation. Experience. Value.



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

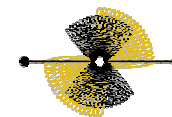
1. 降低呼叫中心建设成本



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 一体化呼叫中心，集成简单。
- 纯软件系统，开放的接口，能很方便地与业务系统做整合。
- 扩容简单，升级方便，且避免了扩容升级中的兼容性问题。

2. 便于管理，降低管理成本



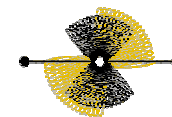
Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 单一管理界面，基于微软操作系统，方便管理者学习掌握

The screenshot shows the 'Interaction Administrator - [InteractiveFT]' application window. The left pane displays a tree view of the system structure, including 'Production', 'People', 'Workgroups', and 'System Configuration'. The right pane displays a table of workgroup details.

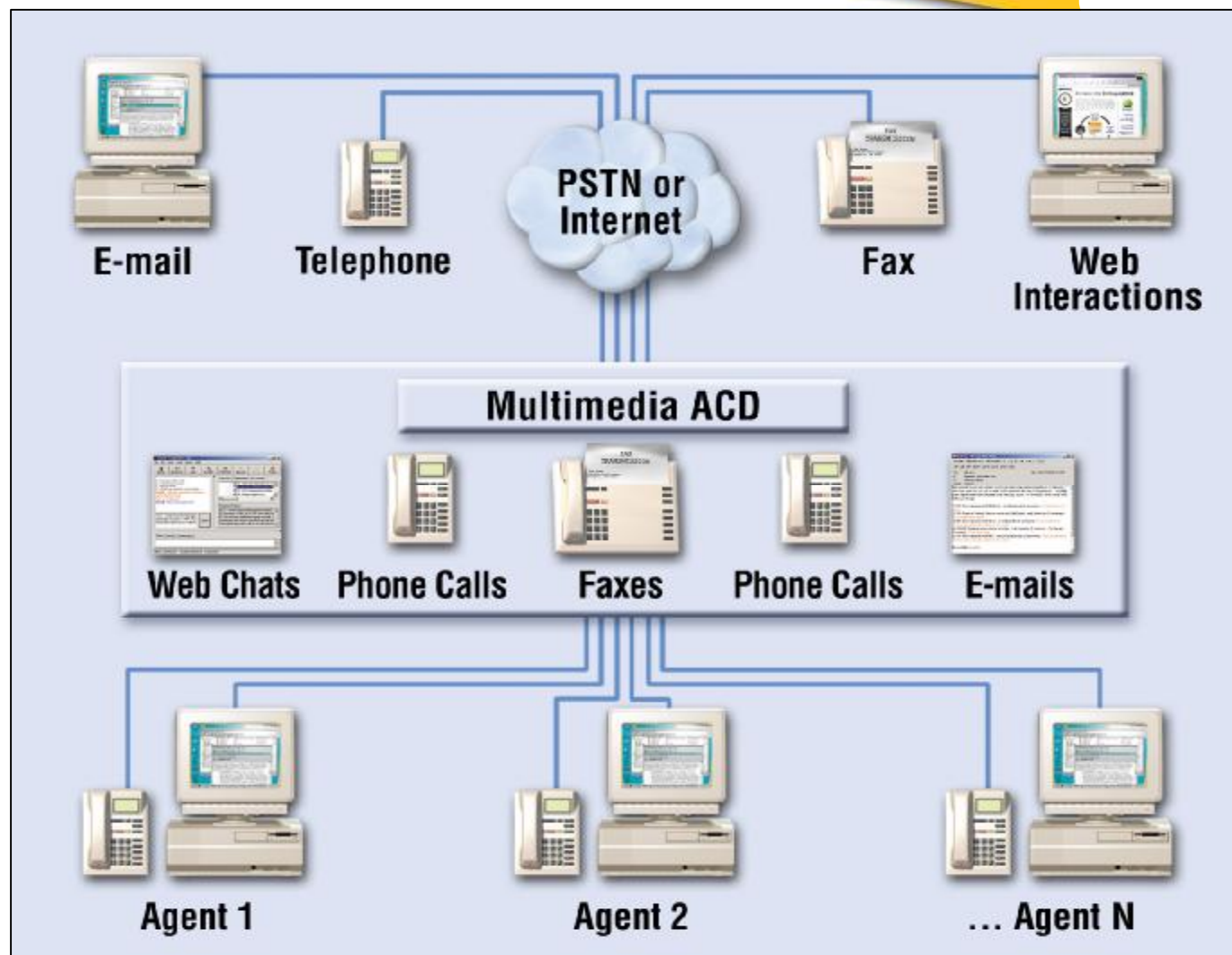
Workgroup Name	Extension	Active	Queue	Mailbox User
SystemRoutingHub		Yes	Yes	
Accounting	1001	Yes	Yes	
Administration	1002	Yes	Yes	
Central Region	1015	Yes	Yes	
CompanyOperator	0	Yes	Yes	
DataPopDemo	1019	Yes	Yes	
Dialer	1012	Yes	Yes	
EasyScripter Admins		Yes	Yes	
EasyScripter Users		Yes	Yes	
EMEA	10078	Yes	Yes	
IHealthQueue	1022	Yes	Yes	
LiveConference		Yes	Yes	
Marketing	1000	Yes	Yes	Simple Marketing
MSCRM	1009	Yes	Yes	M5 CRM
NorthEast Region	1014	Yes	Yes	
Operator		Yes	Yes	
ProviderDirectory	1023	Yes	Yes	
Radiologists	1100	Yes	Yes	
Remedy	8821	Yes	Yes	
Retail	1007	Yes	Yes	
Reynolds&Reynolds	1024	Yes	Yes	
Sales	1011	Yes	Yes	
SF		Yes	Yes	
Siebel	1018	Yes	Yes	
Sierra	8822	Yes	Yes	Ryan Nowacki
SimCAUsers	1025	Yes	Yes	
SimUKUsers	1027	Yes	Yes	
SimUsers	1008	Yes	No	
SimVAUsers	1026	Yes	Yes	
SouthEast Region	1013	Yes	Yes	
Student Loan Support		Yes	Yes	
Support	1020	Yes	Yes	
TDM		Yes	Yes	
TSAP	1003	Yes	Yes	TsapACD Mailbox
West Region	1016	Yes	Yes	

3. 提升客户体验

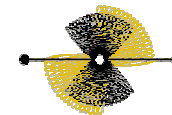


Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 内置多媒体排队，客户可通过他喜欢的方式接入系统。

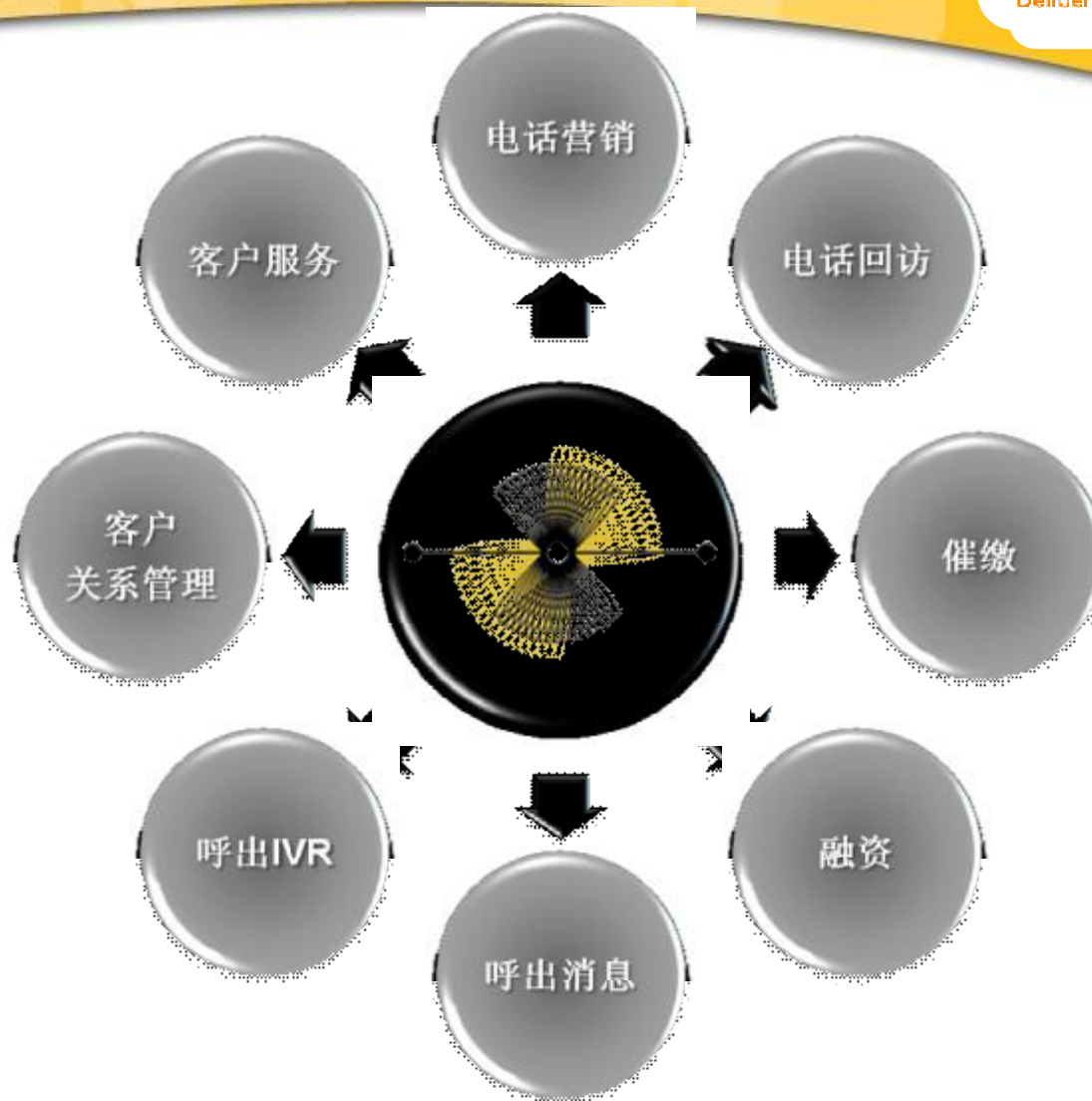


4. 提高运营效率，为企业创造盈利点



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative

- 预测外拨
- 呼入呼出混合





FDS

FDS Call Centre Technology (China) Ltd.

www.fds-callcentre.com

Innovative Technology

Creditable Service

for Better Life

www.fds-callcentre.com

关于我们

FDS

- n **1986**年在香港成立
- n **1995**年成立中国市场首家代表处-上海
- n **1996**年投资美国Mercom公司-Audiolog录音系统研发
- n **1998**年收购台湾葛莉国际公司
- n **2000**年新加坡交易所上市
- n **2002**年成立中国分公司
- n **2006**年Mercom并入美国Verint
- n **2007**年在中国市场推出Tmpro电话营销系统
- n **2008**年成为美国ClickFox中国市场的合作伙伴
- n **2008**年成为美国InIn公司中国市场合作伙伴



www.fds-callcentre.com

FDS

我们的解决方案...



Audiolog录音系统、**Impact360**呼叫中心质检、排班及优化、语音分析、培训系统等



www.fds-callcentre.com

CIC

VoIP一体化呼叫中心
解决方案- PBX、ACD、IVR、
Dialer、录音、录屏、质检、
FAX、Web、统一信息平台、
排班等。



我们的解决方案...

FDS

TMpro 电话营销应用系统，提供优化的名单管理、人事管理、电话行销管理、活动管理及报表管理。



ClickFox 呼叫中心自助服务客户行为分析和优化系统；帮助你了解客户自助服务行为，提高自助服务成功率，提升用户满意度。



我们服务的用户

FDS



北京2008年奥运会合作伙伴
OFFICIAL PARTNER OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES



泰康人寿
TAIKANGLIFE

ICBC  中国工商银行



中英人寿保险有限公司
AVIVA-COFCO LIFE INSURANCE CO., LTD.



中银国际 证券有限责任公司
BOC International (China) Limited



OMRON 欧姆龙

Sensing tomorrow™



中国大地财产保险股份有限公司
China Continent Property & Casualty Insurance Company Ltd.



SHANGHAI GM

Costa

歌诗达邮轮

Microsoft



Moving Business Forward

WICRESOFT®

Ultimate Customer Experience



中国东方航空



北京2008年奥运会保险合作伙伴
OFFICIAL INSURANCE PARTNER OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES

PICC

中国人保财险

北京2008年奥运会保险合作伙伴
OFFICIAL INSURANCE PARTNER OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES

我们的团队

提供用户**客制化**的开发服务。

提供用户全面的**24**小时技术支持服务。

分布上海、北京、广州、香港、台湾、新加坡、马来西亚、泰国等。



FDS

Thank
S

Welcome to

FDS

&

CIC



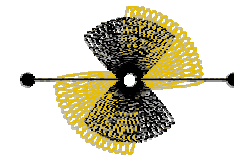
会展中心
B 10

欢迎您的亲
临



CUSTOMER **ICIC** INTERACTION CENTER

Innovation. Experience. Value.



Interactive Intelligence
Deliberately Innovative