

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Interactive Intelligence commercialise des logiciels pour centres de contacts intégrés avec une nouvelle version de l'application CallScripter™

Les logiciels Customer Interaction Center® (CIC) et Interaction Dialer® d'Interactive Intelligence, associés à CallScripter™, améliorent le service aux clients, la productivité des agents et la conformité

Paris, le 23 octobre 2014 – Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq : ININ), fournisseur international de logiciels et de services conçus pour améliorer l'expérience client, propose désormais ses logiciels de centre de contacts et son moteur de numérotation intégrés avec la nouvelle [application CallScripter™](#).

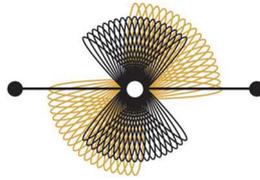
La nouvelle version de l'application, développée par l'éditeur britannique de logiciels de scripts CallScripter (une division d'IPPlus plc), permet aux centres de contacts de mettre en place avec rapidité et facilité des applications personnalisées, destinées à leurs agents, pour les interactions clients entrantes et sortantes.

CallScripter™ accélère la création d'applications et simplifie leur gestion via un simple « glisser-déposer », des templates, de connecteurs de back-office et des outils de gestion de données. Cette solution prend tout en charge du simple scripting aux postes de travail unifiés présentant une intégration complexe avec des bases de données de back-office multiconnectées. CallScripter™ fonctionne à travers un navigateur, gère des langues et des canaux multiples, et peut être déployé dans le cloud ou sur site.

« La dernière version en date de notre application CallScripter™, avec la nouvelle option de poste de travail unifié pour les agents, offre à nos clients une solution plus complète qui leur permet d'améliorer la qualité du service, la productivité et la conformité », souligne Jane Brett, Goba Channel Director pour CallScripter.

Les logiciels Interactive Intelligence [Customer Interaction Center®](#) (CIC) 4.0 et [Interaction Dialer®](#) 4.0, intégrés avec CallScripter™, apportent les nouveautés suivantes :

- Poste de travail unifié, désormais intégré à la nouvelle barre d'outils de communication de CallScripter™ pour une plus grande facilité d'utilisation.
- Nouvelle fonction de montée d'écran pour un service plus rapide et plus efficace.
- Gestion complète des appels, intégrée à l'interface utilisateur de CallScripter pour une productivité accrue.
- Gestion des interactions entrantes et sortantes, y compris les e-mails, permettant d'améliorer l'efficacité des campagnes avec Interaction Dialer®.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Parmi les autres nouveautés figurent la gestion du statut des agents, l'enregistrement des appels, les pauses sécurisées, la configuration d'Interaction Dialer®, la reprogrammation d'appels, etc.

L'intégration de CIC et d'Interaction Dialer® avec CallScripter™, en remplacement d'EasyScripter™, est disponible immédiatement via le réseau mondial de distribution d'Interactive Intelligence, fort de 350 revendeurs, et auprès des équipes de vente directe de la société. CallScripter™ est également proposé avec le service cloud Interactive Intelligence CaaS™.

Pour en savoir plus sur la solution intégrée, consultez le document <http://www.inin.com/resources/ProductLiterature/CallScripter-for-Interactive-Intelligence.pdf>.

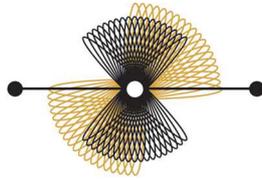
CallScripter est partenaire d'Interactive Intelligence depuis 2005. L'éditeur a aujourd'hui le statut [Interactive Intelligence Innovator Alliance Partner](#), soit le rang le plus élevé dans ce programme de partenariat.

« En tant qu'Alliance Partner, nous avons eu accès aux consultants produits d'Interactive Intelligence, à ses équipes de test et à de nombreuses autres ressources, ce qui nous a aidés à commercialiser plus rapidement et plus efficacement notre dernière intégration », précise Jane Brett.

« Nous avons conçu notre programme Innovator Alliance pour offrir à nos partenaires un moyen plus rapide et plus facile de mettre leurs solutions conjointes à la disposition du plus large éventail de clients », commente Michael Shrall, directeur des alliances globales pour Interactive Intelligence. *« CallScripter est un parfait exemple de la valeur qu'apporte ce programme à nos partenaires et nous nous réjouissons de continuer à en faire bénéficier CallScripter pour l'aider à optimiser son service, son support et ses activités commerciales. »*

A propos de CallScripter

CallScripter est le leader du marché des logiciels de scripts pour centres de contacts, conçus pour l'international afin de maximiser la productivité tout en améliorant l'efficacité des agents et des entreprises. Fort de plus de dix ans d'expérience, CallScripter se spécialise dans la fourniture de solutions hors pair destinées aux centres de contacts modernes à travers le monde. CallScripter est une division d'IPPlus plc, une société de services métier cotée au marché AIM de Londres, se consacrant notamment aux logiciels et aux centres de contacts externalisés. La société a son siège à Ipswich en Grande-Bretagne et compte des partenaires dans diverses régions du monde. Pour plus d'informations, appelez le +44 (0) 203 368 6889 ou rendez-vous sur www.callscripiter.com.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

A propos d'Interactive Intelligence

Fondée en 1994, Interactive Intelligence est l'éditeur d'une plate-forme logicielle destinée à améliorer l'expérience client et la performance des centres de contacts. Disponible sur site, dans le cloud ou en mode hébergé, son offre tout-en-un intègre l'automatisation des centres de contacts multimédia, les communications unifiées et l'automatisation des processus métier.

Avec plus de 6000 entreprises clientes dans le monde, Interactive Intelligence figure parmi les leaders dans le « Magic Quadrant 2014 » du Gartner dédié aux infrastructures de centres de contacts. Plus d'informations sur : www.inin.com/fr

Contacts presse

Agence Bpr France :

Judith Martin / Sophie Decaudin

judith@bprfrance.com

Tel : +33 (0)1.83.62.88.12/11

Interactive Intelligence :

Lydia Nebout - Responsable Marketing

lydia.nebout@inin.com

Tel : +33 (0)1.70.37.93.17