



Pressmeddelande

2011-06-09

Ikano Bank standardiserar sin contact centerlösning i Europa

Ikano Bank har beslutat att standardisera sin contact centerlösning i hela Europa genom att gradvis införa en all-i-ett-plattform från amerikanska Interactive Intelligence. Lösningen är en pan-europeisk contact centermiljö för Ikano Bankbolagen.

- Vi upplever att allt fler multinationella bolag ser fördelarna med enkelheten i vår all-i-ett plattform och hur den kan effektivisera deras verksamheter över landsgränserna. Vi är övertygade om att den här lösningen kommer att passa Ikano Banks behov perfekt, säger Interactive Intelligences Nordenchef Daniel Eisenberg.

Redan 2002 köpte Ikano Bank i Älmhult Interactive Intelligence contact centerlösning via den svenska systemintegratören Kerfi. Med bankens expansion och ökande verksamhet i bland annat de nordiska länderna samt i delar av Europa uppstod ett önskemål om att kunna samla alla bolagens olika kundtjänster i en och samma plattform.

I praktiken innebär detta att i ett första steg, i början av oktober 2011, samlas kundtjänsterna för bankens verksamheter i Sverige, Norge och Danmark i den nya plattformen som placeras i Köpenhamn. Bank- och kundtjänst integreras även med MS LYNC för alla kontorsanvändare. I steg två är det planerat att även integrera verksamheterna i Tyskland och Polen. Sammantaget kommer ungefär 300 agenter att samtidigt kunna utnyttja plattformen.

- Vi har varit nöjda med Interactive Intelligences lösning under snart tio års tid, säger Åsa Färm som är ansvarig för att optimera Ikano Banks affärsprocesser. - Den uppgradering och optimering vi gör med den nya plattformen möter våra nuvarande och kommande behov kring hur vi kan samarbeta över landsgränserna samt framförallt att vi kan kommunicera med våra kunder på de sätt de önskar kommunicera med oss. Vi ser även att denna lösning kommer bidra till att optimera våra affärsprocesser framöver, avslutar Åsa.

Interactive Intelligence har funnits i Sverige i över 10 år. Bolaget är en global leverantör av lösningar för affärskommunikation inom contact- och callcenters, IP-telefoni och automatiserade affärsprocesser (BPA). Verksamheten 2010 blev all time high i Sverige med nya uppdrag från bland andra Länsförsäkringar, Göteborgs Energi, Releasy och komplett.se

Vid frågor, kontakta Daniel Eisenberg, Nordenchef, Interactive Intelligence, tel.: 0730-672020

Om Interactive Intelligence www.inin.com

Börsnoterade Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ) är en global leverantör av lösningar för affärskommunikation inom Contact- och callcenters, IP-telefoni och automatiserade affärsprocesser (BPA). Lösningarna kan levereras som molntjänst eller kundplacerad installation. Företaget grundades 1994 och har över 4.000 kunder världen över. Interactive Intelligence har över 800 anställda och med huvudkontor i Indianapolis, USA. Företaget har 19 affärs- och säljkontor i Nordamerika, Europa, Mellanöstern, Afrika och Sydostasien.