



Pressinformation

2011-10-18

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

Nordenchef, Interactive Intelligence

Snabb kontakt blir nytt konkurrensmedel

Ett contact center med ny och skalbar spetsteknik som samtidigt hanterar flera kanaler och som kombinerar hög tillgänglighet med god service. Så ser receptet ut för ett contact center som kraftfullt konkurrensmedel.

- Nu gäller affärsrelationer på kundens villkor. Nu väljer kunderna hellre de företag som har en snabb och hög contact centerfunktionalitet än de som bara är ett etablerat varumärke. Det menar Lina Bjelkmar, Sälj- och affärsutvecklingschef på callcenterföretaget Releasy Customer Management AB som just installerat en ny multimediaplattform från amerikanska Interactive Intelligence (www.inin.com).

Releasy är ett av Sveriges ledande företag inom outsourcad contact centerverksamhet. Företaget erbjuder såväl inkommande kundservice, support och försäljning som utgående telemarketing. Nyckelord i verksamheten är effektiv kundtjänst med hög kvalitet och möjligheter att förädla och förlänga kundrelationer. Bolaget expanderar kraftigt, mycket beroende på den medvetna satsningen på spetsteknik och skalbarhet i de lösningar som erbjuds.

Då Releasy köptes ut från sitt moderbolag under 2008 såg man över de tekniska lösningarna och konstaterade att den befintliga it-plattformen som fanns var implementerad med utgångspunkt från andra behov.

- Vi behövde en ny, skalbar och tekniskt avancerad plattform som kunde erbjuda nya funktioner som t ex chat, callback och click-to-call samt som på ett tydligt sätt kunde bygga upp, förbättra och underhålla interaktionerna mellan våra uppdragsgivare och deras kunder. Det säger Releasy's Sälj- och affärsutvecklingschef Lina Bjelkmar och fortsätter: Vi ville helst hitta en allt-i-ett-lösning med alla funktioner, för såväl inkommande som utgående trafik, samlade i en plattform.

Releasy utformade en specifikation som bland annat innehöll krav som att kunna erbjuda en plattform som kan hantera alla media en kund kan tänkas vilja använda sig av, hantera både in- och utgående trafik samtidigt, få automatisk prioritering av samtal och trafik, samt hantera flertalet ärenden samtidigt i samma eller olika kanaler, exempelvis chat och epost.

Efter en nästan årslång upphandling föll leverantörsvalet på Kerfi, en ledande leverantör av systemintegration på den svenska marknaden som offererade Interactive Intelligences contact centerlösning CIC för multimedia, vilken är en allt-i-ett-plattform. En viktig orsak till valet av leverantörer var att samma plattform sedan snart 3 år tillbaka driver SJ:s Trafikledning, en bra referens. På Releasy säger man att chatfunktionen snabbt har fått en ökande, affärsstrategisk betydelse i kundrelationen.

- Vi vill hjälpa våra uppdragsgivare att visa att de tar kundkontakterna på allvar och är lika effektiva oavsett kundens val av kanal. Just chatten är ju en personlig kontakt och då är det viktigt att det finns någon som snabbt svarar, avslutar Lina.

Om Interactive Intelligence

Börsnoterade Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ) är en global leverantör av lösningar för affärskommunikation inom kontakt- 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. Företaget placerades 2010 i ledarkvadranten av Gartner inom sektorn "Contact Center Infrastructure".

Interactive Intelligence har över 800 anställda och med huvudkontor i Indianapolis, USA. Företaget har 19 kontor affärs- och säljkontor i Nordamerika, Europa, Mellanöstern, Afrika och Sydostasien.