

Interactive Dialer de ININ consigue aumentos de productividad de hasta un 90% sobre marcadores predictivos convencionales

Interactive Dialer de ININ consigue aumentos de productividad de hasta un 90% sobre marcadores predictivos convencionales

MADRID, SEPTIEMBRE 28, 2011- Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ), un proveedor global de soluciones y comunicaciones IP unificadas, libera su modelo de análisis de progreso de llamada adaptado a las redes de telecomunicaciones de España.

La proliferación de nuevos operadores de telecomunicaciones ha puesto las cosas muy difíciles a las soluciones de marcación predictiva en los últimos años a la hora de identificar la voz al otro lado de la línea telefónica con un grado de éxito aceptable, y filtrarlas adecuadamente de aquellas llamadas atendidas por un contestador o una locución de red. Esto se ha traducido en que las expectativas de aumento de productividad de este tipo de soluciones no han alcanzado los niveles esperados.

Interactive Intelligence ha recogido miles de muestras de llamadas reales que normalmente son confundidas como voz por los sistemas de marcación habituales. Con esta enorme cantidad de información los laboratorios de procesamiento de señales de ININ han generado un patrón de análisis de progreso de llamada adaptado a las necesidades del mercado español. Esto permite que Interaction Dialer alcance con éxito niveles de identificación de señales vocales nunca vistos por otras soluciones y que los usuarios de la tecnología de ININ aumenten su productividad notablemente.

“Las soluciones convencionales basadas en los recursos propios de las centralitas, que es el caso más habitual en el mercado español, o en soluciones hardware propietarias están completamente desfasadas. Las soluciones software resultan más flexibles y adaptables a la problemática de cada país, se ajustan de forma más rápida y con menores esfuerzos, y en el caso de ININ, sin necesidad de integración con elementos de terceros puesto que esta funcionalidad forma parte de su plataforma ‘All-in-One’. Además, se trata de un proceso continuo, puesto que nuevas locuciones de red o tipos de señalización que impliquen mensajes de voz pueden ser incorporados al modelo creado para España y así mejorar su eficacia. Es un claro ejemplo de cómo los esfuerzos en innovación de ININ se traducen en este caso en un beneficio directo para la industria española de Contact Center, consiguiendo mejorar sus ratios de productividad, haciéndola más eficiente y por tanto más competitiva”, declaró Jorge Hurtado, Territory Manager para España y Portugal.

Para más información <http://www.inin.com/es>

Sobre Interactive Intelligence

Interactive Intelligence, Inc. (Nasdaq: ININ) es un proveedor global de soluciones y comunicaciones unificadas para la automatización del contact center, telefonía IP corporativa y automatización de procesos de negocio. Las soluciones de la compañía pueden desplegarse de forma local (on-premise) o con un modelo de alojamiento (hosted). Interactive Intelligence fue fundada en 1994 y tiene más de 4.000 clientes en todo el mundo. La empresa ha sido situada entre los 500 mejores proveedores de software y servicios del mundo por Software Magazine en 2010 y entre las mejores pequeñas empresas en América por Forbes Magazine en 2010. Interactive Intelligence emplea aproximadamente a 900 personas y su oficina central se encuentra en Indianápolis (Estados Unidos). Tiene 19 oficinas repartidas entre Norte América, Latinoamérica, Europa, Oriente Medio, África y Asia-Pacífico. Puede contactar con la empresa en el +34 91 572 6755 o a través de info.es@inin.com; así como en la web www.inin.com/es.

Contactos:

Jorge Hurtado, Territory Manager Iberia, Interactive Intelligence,
jorge.hurtado@inin.com,
+34 667 414 017

Virginia López Coronado, PR consultant, Voila Comunicación,
virginia@voilacomunicacion.com +34 91 555 20 15

Linda Hilberdink, Field Marketing Manager EMEA, Interactive Intelligence,
linda.hilberdink@inin.com, +31 6 216 73 883

Sigue a Interactive Intelligence:

Twitter: [@ININ_ES](https://twitter.com/ININ_ES)

YouTube: <http://www.inin.com/YouTube>
