

## **Adecco confía a Interactive Intelligence su tecnología de Contact Center**

### **Adecco confía a Interactive Intelligence su tecnología de Contact Center**

MADRID, OCTUBRE 18, 2011 -- Adecco Outsourcing, a través de su división especializada en dirección y gestión de servicios de centros de atención telefónica y de relación con clientes

- eXTEL crm -, ha confiado en Interactive Intelligence para renovar su tecnología de Contact Center dotando a su plataforma de un sistema de contact center All-in-One, basado en su solución CIC, con servicios de enrutamiento inteligente, de un potente servicio de marcación, de multicanalidad (e-mail, chat, fax, etc.), de grabación multicanal, de encuestas de satisfacción, IVR, etc.

Esta tecnología le va a permitir a eXTEL crm aumentar su competitividad y proporcionar a sus clientes un amplio abanico de nuevos servicios, con reducidos tiempos de puesta en marcha, por muy sofisticados que estos sean.

Con ello, desde eXTEL crm se quiere consolidar la posición alcanzada durante los últimos años como empresa de referencia y liderazgo en la prestación de servicios de contact center en materia de calidad y productividad, asegurando solvencia y experiencia contrastada no sólo en la gestión del capital humano y el desarrollo del talento, sino también en el ofrecimiento de servicios de alto valor añadido a sus clientes a través de la integración tecnológica de servicios multicanales (teléfono, fax, sms, chat, correo electrónico, web, ....) que, sin duda, permiten el enriquecimiento de la experiencia de cliente y la continuidad e integridad en la información ofrecida y en los servicios prestados.

#### **Sobre Extel crm**

Extel crm es la división de Adecco Outsourcing especializada en la dirección y gestión de centros de atención telefónica (Call Centers) y de relación con los clientes (CRM), que garantiza óptimos resultados gracias a una perfecta gestión y adecuación de los factores humano y tecnológico.

Visión estratégica, alto grado de especialización, cobertura geográfica, amplia experiencia e inversiones adecuadas, consolidan a Extel crm como la empresa del sector líder en productividad y calidad, todo un referente por su capacidad de respuesta y flexibilidad.

#### **Sobre Interactive Intelligence**

Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) es un fabricante global de

Soluciones Software para el Contact Center, para la Automatización de Procesos y para las Comunicaciones Unificadas & Telefonía IP Corporativa. La compañía ha desarrollado una suite de software "All-In-One" escalable y basada en estándares, ofreciendo una plataforma única multicanal que proporciona de forma nativa la integración de todas las aplicaciones (Inbound, Outbound, Grabación, WFM, IVR, Fax, etc.), reduciendo por tanto la complejidad e inversión frente a otras arquitecturas basadas en multi-vendor. Esta plataforma se puede ofrecer en modo "on-premise" o en modo "hosted". La compañía fue fundada en 1994 y está respaldada por más de 4.000 clientes en todo el mundo, con una plantilla de superior a 900 profesionales. Ocupamos el puesto 185 en el ranking "2010 - Top 500 Global Software and Services Suppliers" de Software Magazine, y en el puesto 26 del ranking "2010 - 100 Best Small Companies in America" de Forbes Magazine, asimismo está enmarcada en una envidiable posición dentro del "Magic Quadrant for Contact Center Infraestructure, Worldwide" dentro del prestigioso cuadro de los 5 Líderes y Visionarios de Gartner en su informe de 27 de junio de 2011.

Contactos:

Jorge Hurtado, Territory Manager Iberia, Interactive Intelligence,  
jorge.hurtado@inin.com,

+34 667 414 017

Íñigo Pradas, Socio, Voila Comunicación, inigo@voilacomunicacion.com +34 91  
555 20 15

Linda Hilberdink, Field Marketing Manager EMEA, Interactive Intelligence,  
linda.hilberdink@inin.com, +31 6 216 83 773

Sigue a Interactive Intelligence:

Twitter: @ININ\_ES

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

Luis Perdiguero, Responsable de comunicación de Adecco,  
luis.perdiguero@adecco.com  
+34 678 795 230

---