

Presseinformation

Impact 360 versteht sich gut mit Avaya

Kompatibilitätstest zur neusten Avaya IQ Berichts- und Analyseplattform bestanden

Neumünster, 13. Mai 2008 – Entsprechend des aktuellen Tests von Avaya ist Impact 360 auch mit Avaya IQ 4.0 kompatibel. Die Berichts- und Analyseplattform für Contact Center konsolidiert Daten von Avaya-Kundendienstsystemen und weiteren Datenquellen des Unternehmens in Echtzeit. Dass Impact 360 mit anderen Lösungen von Avaya für Contact Center reibungslos zusammenarbeitet, hatte Avaya bereits bestätigt.

„Avaya IQ hat damit einen wichtigen Meilenstein erreicht“, kommentiert Laura DiSciullo, Avaya Vice President, Produktmanagement. „Avaya und Verint arbeiten auch in Zukunft daran, weitere integrierte Funktionalitäten für unser Portfolio zu entwickeln, damit unsere gemeinsamen Kunden noch mehr profitieren. „Wir freuen uns, dass wir die Compliance-Tests mit Avaya jetzt auch für Avaya IQ erfolgreich abgeschlossen haben. Über die Schnittstelle werden Avaya IQ-Berichte und -Statistiken um Informationen, Analysen und Ergebnisse erweitert, die die Impact 360 Workforce Optimization Suite generiert“, ergänzt John Bourne, Senior Vice President, Global Channels and Alliances, Verint Witness Actionable Solutions.

Verint Witness Actionable Solutions ist Mitglied des Avaya DevConnect-Programms. In seinem Rahmen werden kompatible innovative Produkte der Avaya-Partner vermarktet, um Unternehmen zusätzlichen Mehrwert zu bieten. Verint Witness Actionable Solutions hat als Platin-Mitglied die Möglichkeit, die Kompatibilität seiner Anwendungen vom Avaya Solution Interoperability Lab in Lincroft, New Jersey, testen und bestätigen zu lassen. Darüber hinaus vertreiben, implementieren und betreuen Avaya und seine autorisierten Partner alle Komponenten der Impact 360-Suite von Verint Witness Actionable Solutions. Sie umfasst Lösungen für die Workforce

Optimization, das Qualitätsmonitoring, die Aufzeichnung von Sprache und Daten sowie für das Workforce Management.

„Wir bieten unseren Partnern im DevConnect-Programm wie beispielsweise Verint Witness Actionable Solutions an, ihre Produkte zu testen. Auf diese Weise fördern wir die Entwicklung von integrierten Lösungen, so dass unseren Kunden neue Möglichkeiten eröffnet werden“, resümiert Eric Rossman, Vice President, Developer Relations and Technical Alliances bei Avaya. „Sie können intelligente Kommunikationsmethoden nutzen, um Mitarbeitern und Kunden Zugang zu Informationen zu verschaffen, unabhängig von ihrem Standort und der Hardware, die sie benutzen. Auf diese Weise profitieren sie noch mehr von ihrem Vertriebsnetz und steigern ihren Gewinn.“

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

Über Verint Witness Actionable Solutions

Verint Witness Actionable Solutions bietet Lösungen, mit denen die Interaktionen mit Kunden aufgezeichnet und analysiert, die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter erhöht und die Prozesse im Contact Center, in Geschäftsstellen und im Backoffice verbessert werden können. Mit dem breitesten Portfolio der Branche – von Qualitätsmonitoring und Vollzeit-Aufzeichnung, e-Learning, Workforce und Performance Management bis zu Kundenbefragungen und Sprachanalyse – ermöglicht Verint Witness Actionable Solutions Unternehmen, Trends im Tagesgeschäft zu erkennen und den Ursachen für das Verhalten von Mitarbeitern und Kunden auf den Grund zu gehen. Es unterstützt Entscheidungen mit der richtigen Information, um Service außergewöhnlich zu gestalten und alle Prozesse rund um den Kunden zu verbessern.

Über Verint

Verint Systems mit Hauptsitz in Melville, New York (VRNT.pk) ist einer der führenden Anbieter von analytischen Lösungen für die Optimierung von Unternehmen und die öffentliche Sicherheit. Sie werden in mehr als 100 Ländern weltweit von mehr als 5.000 Unternehmen eingesetzt. Die Ergebnisse der Analysen erschließen Unternehmen das Wissen, um ihre Leistungsfähigkeit zu erhöhen, Wettbewerbsvorteile zu generieren und die Sicherheit von Menschen, Gebäuden und Infrastruktur zu verbessern. Weitere Informationen finden sich im Internet unter www.verint.com.

Kontakt:

Muriel Justaume, Marketing Manager EMEA, Witness Actionable Solutions, Verint Systems GmbH, Tel.: 06471-912435, E-Mail: Muriel.Justaume@verint.com

Katharina Scheid, RubyCom – Public Relations & Training, Am Rehsprung 10, 64832 Babenhausen, Tel.: 06073-6889-186, Fax: 06073-6889-184, E-Mail: k.scheid@rubycom.de