

# Presseinformation

## **Ausgezeichnet: Verint Witness Actionable Solutions**

### ***Analyst DMG Consulting und Fachzeitschriften vergeben erste Plätze***

**Neumünster, 13. September 2007** – Verint Systems hat für die Produkte aus dem Geschäftsbereich Witness Actionable Solutions mehrere Auszeichnungen von internationalen Fachzeitschriften erhalten. Außerdem listet die diesjährige Marktanalyse des Spezialisten DMG Consulting Verint Systems an der Spitze der Hersteller von Software für die Analyse von Sprache. Mit weltweit mehr als 56.000 Arbeitsplätzen in rund 250 Centern habe Verint die meisten installierten Lizenzen insgesamt und halte einen Marktanteil von mehr als 40 Prozent in diesem Segment.

Eine Lösung aus diesem Bereich ist die Sprachanalyse-Software ULTRA IntelliFind. Vor kurzem gewann sie den Preis „2007 Speech Technology Excellence“, vergeben vom Fachmagazin Customer Interaction Solutions. Die Lösung wertet den Kontext sowie den gesamten Inhalt von Gesprächen aus, anstatt die Analyse auf Schlüsselwörter und Phrasen zu beschränken. Sie nutzt patentierte Indizierungs- und Kategorisierungsmechanismen und analysiert Emotionen. Ein Assistent klassifiziert automatisch alle Gespräche und ordnet sie thematisch, beispielsweise entsprechend der Ziele oder Herausforderungen für das Unternehmen.

Die Qualitätsmonitoring-Lösung ULTRA IntelliQuality wurde von Communications Solutions zum Produkt des Jahres gewählt, die ULTRA-Suite als Ganze zum Produkt des Jahres des Call Center-Magazins.

Die Impact 360-Suite erhielt gleich zwei Preise von Customer Interaction Solutions: Die Lösung Impact 360 Workforce Optimization gewann die Auszeichnung in der Kategorie Customer Relationship Management-Excellence, Impact 360 IP Recording erhielt den „2007 IP Contact Center Technology Pioneer Award“. Die Lösung für die Befragung für Kunden Impact 360 Customer Feedback wurde von der Zeitschrift Communications Solutions zum Produkt des Jahres gekürt.

„Die Auszeichnungen unterstreichen den Mehrwert der einzelnen Lösungen unseres Portfolios und zeigen, dass jede für sich innovativ ist“, kommentiert David Parcell, Geschäftsführer EMEA bei Verint Systems. „Bis Ende des Jahres werden wir an Innovationen arbeiten und unsere Produkte rund um Actionable Intelligence und Workforce Optimization weiter entwickeln. Wir werden nicht nur die Investitionen unserer Kunden schützen, sondern auch dafür sorgen, dass der Beitrag unserer Lösungen zum Erfolg eines Unternehmens steigt.“

Gisa Heinemann, Channel Director Europe, ergänzt: „Mit unseren Lösungen bekommen Unternehmen einerseits die Informationen, um Verbesserungen aktiv zu steuern, andererseits die Lösungen, die Mitarbeiter leistungsfähiger machen. Das Ziel ist, Unternehmen zu helfen, ihre Prozesse komplett am Kunden auszurichten. Das nennen wir Customer Centricity.“

#### **Über Verint Witness Actionable Solutions**

Verint Witness Actionable Solutions entstand aus der Verschmelzung von Verint und Witness Systems. Der Geschäftsbereich 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 Qualitäts-Monitoring 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 analytischer Lösungen im Bereich Sicherheit und Workforce Optimization. Sie werden in mehr als 50 Ländern weltweit von mehr als 1.000 Unternehmen eingesetzt. Mit ihrer Hilfe lassen sich Sprach-, Fax-, Video-, E-Mail-, Internet- und Datenübertragungen aus vielen verschiedenen Quellen aufzeichnen, sichern und analysieren. Die Ergebnisse erschließen Unternehmen das Wissen, um ihre Leistungsfähigkeit proaktiv zu steuern und zu steigern. Weitere Informationen finden sich im Internet unter [www.verint.com](http://www.verint.com).

#### **Kontakt:**

Muriel Justaume, Marketing Manager Continental Europe, Witness Actionable Solutions, Verint Systems GmbH, Tel.: 06471-912435, E-Mail: [muriel.Justaume@verint.com](mailto: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](mailto:k.scheid@rubycom.de)