

Presseinformation

Analysten bestätigen: Mehr Unternehmen setzen auf Verint Witness Actionable Solutions als auf Software des Wettbewerbs

Gartner vergibt Bestnoten für Produkte, Service und Strategie

Neumünster, 24. September 2007 – Aktuelle Studien verschiedener Analysten weisen Verint Witness Actionable Solutions nach dem Zusammenschluss von Verint und Witness Systems als Marktführer aus. Demzufolge hat das Unternehmen in den folgenden Bereichen den größten Marktanteil in der Contact Center-Branche: Workforce Optimization (47 Prozent), Analytics (47 Prozent), Qualitätsmonitoring (61 Prozent), Performance Management (57 Prozent) und Training (40 Prozent). Im Bereich Qualitätsmonitoring, Recording und Workforce Optimization liegt er fast 12 Prozent höher als der Umsatz des stärksten Wettbewerbers. Der Analyst Gartner stuft das Unternehmen „sehr positiv“ ein – die beste Bewertung, die vergeben wird.

Die Kriterien, auf denen die Einstufung der Untersuchung „MarketScope for Contact Center Quality Management, 2007“ von Gartner beruht, beinhalten nicht nur die Qualität des Lösungsportfolios und der Beratungs- und Serviceleistungen. Analysiert werden außerdem die Produktstrategie, die finanziellen Verhältnisse, die Organisationsstruktur und die Unternehmensstrategie. Die Einstufung in der Kategorie „sehr

positiv“ bedeutet laut Gartner, dass Verint Witness Actionable Solutions ein zuverlässiger Partner für strategische Produkte, Services und Lösungen ist. Für Unternehmen, die Investitionen planen, sei Verint strategisch eine gute Entscheidung, Kunden von Verint sollten weiterhin auf die Software setzen.

Datamonitor weist Verint Witness Actionable Solutions in der Untersuchung „Trends and Technology in the Recording Industry: H2 2006“ einen Marktanteil von 47 Prozent zu. Er liege 20 Prozent höher als der des wichtigsten Konkurrenten. Im Bereich Training erziele das Unternehmen mit 40 Prozent sogar einen dreimal höheren Anteil als der stärkste Wettbewerber. Ein anderer Analyst bezeichnet den Markt für Aufzeichnungslösungen als eines der am schnellsten wachsenden Segmente in diesem Bereich. An den meisten Arbeitsplätzen würden Lösungen von Verint Witness Actionable Solutions eingesetzt – insgesamt an 60.000.

Aus der Studie “Voice/Data Recording Markets, Products, Suppliers 2007“ von Tern Systems, einem Analysten spezialisiert auf den Bereich Computer Telephony, ging Verint Witness Actionable Solutions als Marktführer im Bereich Qualitätsmonitoring hervor. Die Untersuchung ergab, dass das Unternehmen im Jahr 2006 61 Prozent aller Lizenzen für Qualitätsmonitoring-Systeme verkaufte, 12 Prozent mehr als der stärkste Konkurrent.

„Die Analysen bestätigen, dass Investitionen in unsere Lösungen für Workforce Optimization und Analytics eine gute Wahl sind, sowohl im Bereich Contact Center als auch für Backoffice und Niederlassungen“, kommentiert Gisa Heinemann, Sales Director EMEA bei Verint Witness Actionable Solutions. „Die Bestätigung unserer Position durch unabhängige Dritte zeigt, dass der

Zusammenschluss von Verint und Wintess Systems Mehrwert für unsere Anwender generiert hat. Wir werden weiter an Lösungen arbeiten, die Unternehmen helfen ihren Kunden außergewöhnlichen Service zu bieten und sich damit vom Wettbewerb zu differenzieren.“

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.de.

Kontakt:

Muriel Justaume, Marketing Manager Continental Europe, 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