

IVR-Systeme und Enterprise Voice Portale 2006

14.02.2007, 17:42 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *Genesys Telecommunications Laboratories Inc.*
Presseagentur: *Lucy Turpin Communications*

Genesys im dritten Jahr in Folge als Marktführer im Leader Quadrant positioniert

München – 14. Februar 2007 – Gartner Inc., hat Genesys Telecommunications Laboratories Inc., ein Tochterunternehmen von Alcatel-Lucent (Euronext Paris und NYSE: ALU), in seinem neuen Report „Magic Quadrant for Interactive Voice Response (IVR) Systems and Enterprise Voice Portals, 2006“ im dritten Jahr in Folge als Marktführer im ‚Leader Quadrant‘ positioniert.

Gartner beschreibt Anbieter im ‚Leader Quadrant‘ als „Anbieter mit hoher Praxistauglichkeit, und einem starken Angebot von Sprach-Self-Service-Lösungen, wesentlichem Marktanteil, einer breiten geografischen Abdeckung und einer klaren Vision, wie sich die Anforderungen in diesem Bereich entwickeln werden sowie einer fundierten Erfolgsgeschichte bei der Bereitstellung solcher Angebote. Sie sind mit dem aktuellen Produktportfolio gut positioniert und werden voraussichtlich weiterhin führende Produkte auf den Markt bringen. Sie verfügen über ein starkes Partnersystem, durch das sie Sprachanwendungen, Tools und Services für ihre Plattformen anbieten. Sie verfügen in der Regel über ein starkes Contact-Center-Angebot, das gut in die Plattformen integriert ist. Anbieter im Bereich ‚Leader Quadrant‘ bieten nicht zwingend Lösungen für jede Kundenanforderung, insgesamt jedoch sind ihre Produkte stark und zeichnen sich durch mehrere außergewöhnliche Fähigkeiten aus. Darüber hinaus bieten sie Lösungen mit relativ geringem Risiko.“

Nach Aussage von Gartner „übernehmen Organisationen in zunehmenden Maße Sprachlösungen auf der Basis von Internet-Standards und einer Sprachportalarchitektur. Führende Anbieter verbessern die Integration zwischen dem Sprach-Self-Service und Live- Agent-Funktionen und verringern die Komplexität der Entwicklung und des Betriebs von Lösungen.“

Der Report trifft auch zwei Annahmen zur strategischen Planung:

- Bis 2008 werden 80 Prozent der neuen Interactive Voice Response (IVR)-Systeme auf standardbasierten Sprachportalplattformen basieren.
- Bis 2008 werden 80 Prozent der neuen automatisierten Anwendungen Teil einer web-basierten Self-Service-Strategie sein.

In dem Maß, wie Unternehmen sich weg von den proprietären Plattformen hin zu offenen, standardbasierten Sprachportalplattformen bewegen, hat Genesys seinen Marktanteil durch den Erfolg seiner auf offenen Standards basierenden Software-Lösung, der Genesys Voice Platform (GVP), erhöht.

Gartner Dataquest hatte zuvor einen Report veröffentlicht, der zeigt, dass Genesys bei Sprachportallieferungen nach Port-Markt weltweit führend ist, und in Kombination mit dem Erwerb von VoiceGenie im April einen Marktanteil von 22,7 Prozent besitzt, was beinahe zweieinhalb Mal so viel ist, wie der des nächsten Mitbewerbers (Market Share: Voice Response Systems, Worldwide 2004, S. Cramoysan und D. Kraus, Januar 2006).

"Genesys konnte seine Marktführerschaft in den Märkten IVR und unternehmensweite Sprachportale (Enterprise Voice Portals) weiter ausbauen. Auf Customer Service ausgerichtete Unternehmen verwenden die Genesys Voice Platform (GVP) zur Erstellung einer herausragenden Self-Service-Umgebung als Teil der Grundstrategie, die Kundenzufriedenheit sicher zu stellen und gleichzeitig die Effizienz zu steigern“, erklärt Brian Bischoff, VP Worldwide Platform Sales bei Genesys. „Darüber hinaus ist GVP der Schlüssel zur Bereitstellung der richtigen Mischung aus integriertem Self- und Assisted Service, um den Herausforderungen dynamischer Kundenumgebungen gerecht zu werden.“

Ein Exemplar des Gartner-Reports "Magic Quadrant for Interactive Voice Response (IVR) Systems and Enterprise Voice Portals, 2006" ist auf der Website von Genesys unter dem folgenden Link verfügbar: http://www.genesyslab.com/about/news_events/reports/Gartner%20Magic%20Quadrant%20for%20IVR%20and%20Voice%20Portals%202006.pdf

Über den Magic Quadrant

Der Magic Quadrant wurde im Dezember 2006 von Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt und wird mit Genehmigung verwendet, wobei diese Erlaubnis nicht als Hervorhebung eines Unternehmens oder Produkts im Quadranten zu verstehen ist. Der Magic Quadrant stellt die Ansicht von Gartner, Inc. dar und ist eine analytische Darstellung eines Marktes für eine bestimmte Zeitspanne. Er misst Anbieter an den von Gartner für einen Markt definierten Kriterien. Die Positionierung eines Anbieters in einem Magic Quadrant basiert auf dem komplexen Zusammenspiel vieler Faktoren. Gartner spricht keine Empfehlungen aus, nur die im „Leaders“ Quadrant stehenden Anbieter auszuwählen. In einigen Fällen können auch Anbieter in den Quadranten ‚Visionary‘, ‚Challenger‘ oder ‚Niche Player‘ die geeignete Wahl für die Anforderungen eines Unternehmens sein. Eine gut informierte Entscheidung bezüglich der Auswahl eines Anbieters sollten auf mehr als nur dem Magic Quadrant begründet sein. Die Erhebung von Gartner sollte eine von vielen Informationsquellen sein, einschließlich anderer veröffentlichter Informationen und dem direkten Austausch mit Analysten. Gartner Inc. übernimmt keine Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend für die Eignung dieser Studie für einen bestimmten Zweck.

Pressekontakte:

Beate Kaube
Bad Nauheimerstr. 4
64289 Darmstadt
Tel.: +49 (06151) 734 75 42
bkaube@genesyslab.co.uk

Lucy Turpin Communications GmbH

Eva Hildebrandt
Prinzregentenstraße 79
81675 München
Tel.: (+49) (089) 41 77 61-14
E.Hildebrandt@LucyTurpin.com

Über Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.:

Genesys, ein Tochterunternehmen von Alcatel-Lucent, ist das einzige Unternehmen im Contact Center Umfeld, das sich auf reine Software-Lösungen für das Management der Kundeninteraktionen über Telefon, Internet und E-Mail fokussiert. Genesys bietet eine hardwareunabhängige Software Suite, die es Kunden ermöglicht, ihre Kommunikationsprozesse - vom Contact Center bis hin zum Back Office – einheitlich zu messen und zu steuern. Die hoch entwickelten Funktionalitäten bei Sprach-, Mail-, Dokument- und Webinteraktionen garantieren, dass Kunden bereits beim ersten Kontakt schnell mit den bestmöglichen verfügbaren Ressourcen verbunden werden.

Portrait

Über Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris und NYSE: ALU) liefert Lösungen, mit denen Diensteanbieter, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen weltweit Endkunden Sprach-, Daten- und Video-Kommunikationsdienste bereitstellen können. Als Marktführer bei Festnetz, Mobilfunk und konvergenten Breitbandnetzen, bei IP-basierten Technologien,

Anwendungen und Diensten liefert Alcatel-Lucent Ende-zu-Ende-Lösungen für Kommunikationsdienste für Menschen zu Hause, am Arbeitsplatz und unterwegs. Alcatel-Lucent ist in mehr als 130 Ländern präsent und damit weltweit ein lokaler Partner. Das Unternehmen hat das erfahrenste Serviceteam der Branche und Einrichtungen für Forschung, Technologie und Innovation, die zu den größten in der Telekommunikation zählen. Alcatel-Lucent erzielte 2006 pro forma einen kombinierten Umsatz von 18,3 Milliarden Euro, ist in Frankreich eingetragen und hat seine Zentrale in Paris. [Alle Zahlen ohne die an Thales übertragenen Geschäftsbereiche].

Internet: <http://www.alcatel-lucent.com>

News-ID: 120365 • Views: 2570 (Stand: 28.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/120365/IVR-Systeme-und-Enterprise-Voice-Portale-2006.html>