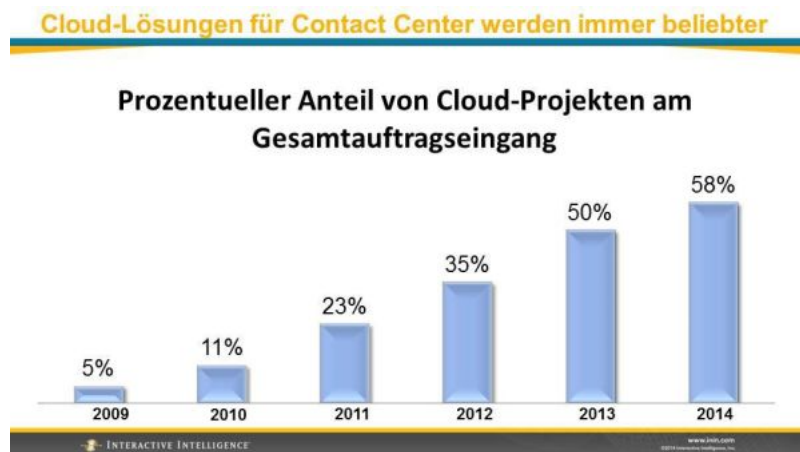


Interactive Intelligence steigert Absatz von cloud-basierten Contact Center-Lösungen um 67 Prozent

12.06.2014, 18:43 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *Interactive Intelligence*

Presseagentur: *Apel + Hoyer*



Anteil der cloud-basierten Lösungen nimmt seit 2009 stetig zu

- Mehr als 20.000 cloud-basierte Contact Center Arbeitsplätze
- Hohe Flexibilität als wichtigster Entscheidungsfaktor

Frankfurt, 12. Juni 2014 – Immer mehr Contact Center-Verantwortliche entscheiden sich für Communications as a Service (CaaS), also Kommunikationslösungen aus der Cloud. Hauptgrund für die Entscheidung ist die große Flexibilität, die diese Lösungen bieten. Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ), ein weltweit führender Anbieter von Software und Services für Contact Center, hat seinen Absatz von CaaS-Systemen im Zeitraum von 2010 bis 2013 um jährlich 67 Prozent gesteigert und inzwischen über 20.000 Arbeitsplätze als Cloud-Lösung ermöglicht.

Allein 2013 steigerte Interactive Intelligence seinen Auftragseingang für Cloud-Lösungen um 87 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der wertmäßige Anteil der Cloud-Aufträge am Gesamtumsatz erhöhte sich 2013 auf 50 Prozent, verglichen mit 35 Prozent im Jahr 2012.

Die Interactive Intelligence CaaS-Lösung bietet Unternehmen jeglicher Größe ein Paket von Anwendungen für cloud-basierte Contact Center, Unified Communications und Automatisierung von Geschäftsprozessen. Die All-in-one IP Communications Software Suite erlaubt die einfache Integration in bestehende Systeme und ermöglicht jederzeit eine Migration in eine Vor-Ort-Installation, ohne dass Dienste unterbrochen oder Applikationen neu programmiert werden müssen.

„Es ist faszinierend zu beobachten, welche Faktoren das Wachstum unserer Cloud-Lösungen in den letzten Jahren beeinflusst haben“, erklärt Dr. Donald E. Brown, Gründer und CEO von Interactive Intelligence. „Im Jahr 2010 nannten die meisten unserer Kunden einen geringeren Kapitalbedarf als Hauptgrund für die Investition in eine Cloud-Lösung. Heutzutage entscheiden sich viele Kunden für diese Lösung, weil sie ihnen eine größere Flexibilität im Geschäftsumfeld bietet.“

Die CaaS-Lösung von Interactive Intelligence erfüllt strengste Vorgaben für Sicherheit und Compliance in Unternehmen. Die umfangreichen Zertifizierungen und die Option der Kunden, die Daten im eigenen Netz zu behalten, garantieren ein Maximum an Schutz und Zuverlässigkeit. Interactive Intelligence betreibt ein Network Operation Center mit 24/7

Überwachung und elf globale Rechenzentren in verschiedenen Regionen. In Deutschland betreibt Interactive Intelligence seit Jahren ein eigenes Rechenzentrum in Frankfurt/Main und unterstützt von hier aus erfolgreich deutsche und internationale Kunden.

Interactive Intelligence arbeitet mit Hochdruck daran, die Anwendungsmöglichkeiten der Cloud immer weiter zu entwickeln. „Im Jahr 2009, als wir unsere Cloud-Lösung neu aufgesetzt haben, haben wir sehr sorgfältig auf die Wünsche unserer Kunden gehört“, so Brown. „Als Folge davon haben wir die Features entwickelt, die unsere Kunden heute brauchen. Zudem legen wir großen Wert auf Sicherheit, Zuverlässigkeit und Flexibilität. Damit bestimmen wir die Zukunft der Cloud-Lösungen maßgeblich mit. Wir machen unsere Produkte hoch skalierbar und sorgen dafür, dass sie schnell und einfach zu implementieren sind.“

Portrait

Interactive Intelligence Inc. (Nasdaq: ININ, www.inin.com) ist ein weltweit führender Anbieter von Software und Services für Contact Center, Unified Communications und für die Automatisierung von Geschäftsprozessen, die die Zufriedenheit im Kundenservice erhöhen. Die IP-basierte Kommunikationslösung für Geschäftskunden kann sowohl vor Ort als auch in der Cloud betrieben werden. Zudem werden auch branchenspezifische Lösungen beispielsweise für Versicherungen, Outsourcer, Energieversorger, die Finanzindustrie und Inkassodienstleister angeboten. Interactive Intelligence wurde 1994 gegründet und hat mehr als 6.000 Kunden weltweit. Das Unternehmen gehört laut Software Magazine 2013 zu den Top 500 der globalen Software- und Services-Anbieter. Darüber hinaus erhielt Interactive Intelligence in den letzten fünf aufeinanderfolgenden Jahren einen Contact Centre Company of the Year Award von Frost & Sullivan.

Interactive Intelligence beschäftigt über 1.900 Mitarbeiter und hat seinen Hauptsitz in Indianapolis, Indiana, USA. Der Softwarehersteller ist mit Niederlassungen in Nord- und Südamerika, Europa, dem Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten.

News-ID: 800493 • Views: 804 (Stand: 28.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/800493/Interactive-Intelligence-steigert-Absatz-von-cloud-basierten-Contact-Center-Loesungen-um-67-Prozent.html>