



Pressemitteilung

Avaya ist laut Gartner weltweit führend im Contact Center Markt

Aktueller Gartner Market Share Report bestätigt: Avaya ist sowohl bei Umsatz als auch bei Absatzzahlen die Nummer 1 im globalen Markt für Contact Center Lösungen.

Wallisellen im Juli 2008 – Avaya, Anbieter von Anwendungen, Systemen und Dienstleistungen im Bereich Business Communications, führt laut der jüngsten Untersuchung des Marktforschungsunternehmens Gartner den weltweiten Markt für Contact Center an. Der Gartner Market Share Report misst die weltweiten Anteile des insgesamt auf 2,4 Milliarden US-Dollar geschätzten Marktes für Contact Center-Lösungen. In allen untersuchten Regionen und Kategorien ist Avaya unangefochtener Marktführer.

Gemessen am globalen Umsatz kommt Avaya laut Gartner auf einen Marktanteil von 38 Prozent. Nach Absatzzahlen erreicht Avaya sogar einen Marktanteil von 40 Prozent. In beiden Fällen liegt Avaya 25 Prozentpunkte vor dem nächsten Wettbewerber. In der EMEA-Region ist Avaya mit 32 Prozent Marktanteil 14 Zähler vor dem Zweitplatzierten. In den USA und Kanada erreicht Avaya mit seinem Umsatz einen Marktanteil von 43 Prozent, im Asien-Pazifik-Raum von 35 Prozent.

Besonders erfolgreich ist Avaya in Lateinamerika. Dort wuchs das Unternehmen um mehr als 100 Prozent und vereint damit die Hälfte des Marktvolumens dieser Region auf sich. Damit erwirtschaftete Avaya das Dreifache an Umsatz im Vergleich zum nächsten Wettbewerber.

Die Analysten von Gartner schätzen den Gesamtumsatz des Marktes für Contact Center Lösungen auf weltweit 2,4 Milliarden US-Dollar. Das Marktforschungsunternehmen definiert Contact Center-Lösungen als computerbasierte Systeme, die Anruf- und Kontakttrouting anbieten sowie Priorisierungsmöglichkeiten für die Massentelefonie und Multimedia-Transaktionen.



In der aktuellen Untersuchung weist Gartner darauf hin, dass der Anteil IP-basierter Contact Center-Lösungen gegenüber der TDM-Technologie über die letzten Jahre um 37 Prozent auf heute 49 Prozent gewachsen ist. Im kommenden Jahr rechnet Gartner damit, dass der IP-Anteil noch weiter zunimmt, da sich immer mehr Unternehmer aufgrund der umfangreicheren Funktionalitäten für IP-basierte Lösungen entscheiden. Laut dem aktuellen Gartner Market Share Report führt Avaya die Kategorie der IP-basierten Contact Center-Lösungen mit 36 Prozent an – und liegt damit 16 Prozent vor dem nächsten Wettbewerber.

„Kein Unternehmen, das seine kommunikationsgestützten Geschäftsprozesse optimieren möchte, kommt aktuell noch an Contact Center-Lösungen vorbei“, sagt Martin Kull, Managing Director bei Avaya Schweiz. „Anrufer erwarten von einem Hotline-Mitarbeiter zurecht, dass ihre Anfragen gleich beim ersten Telefonat beantwortet werden. Ein höheres Mass an Kundenzufriedenheit ist aber nur einer der Vorteile, den Unternehmen durch den Einsatz unserer Technologien erhalten. Ebenso wichtig ist für sie, dass ihre Call Center-Agenten noch effizienter eingesetzt werden. Dass sich das schon heute mit unseren Lösungen erreichen lässt, ist ein wichtiger Grund für unsere weltweite Führungsposition in einem hart umkämpften Markt.“

Ihr Medienkontakt

T&N Telekom & Netzwerk AG
Corina Dicech Capecchi
Industriestrasse 2
8305 Dietlikon
Tel. 044 835 36 24 – c.dicech@t-n.ch

Über T&N Telekom & Netzwerk AG

IT und Telekommunikations-Landschaften erfordern Know-how, Erfahrung und Weitsicht. T&N unterstützt Sie, die Herausforderung Ihrer gewachsenen heterogenen IT- und Kommunikations-Infrastruktur zu lösen. Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen und hat für unsere Mitarbeitenden höchste Priorität. Starke Partnerschaften mit führenden Soft- und Hardware-Herstellern sichern Ihnen Synergien und belegen unsere Kompetenz. Sie haben Visionen - wir haben die Ideen. Wir denken weiter, wir bringen Sie weiter - mit 90 Mitarbeitenden an den Standorten Dietlikon, Crissier, Zürich, Frauenfeld und Olten. Weitere Informationen unter: www.t-n.ch

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. Weitere Informationen unter: www.avaya.ch

TELEKOM & NETZWERK AG
8305 Dietlikon
Industriestrasse 2

8047 Zürich
Flüelastrasse 32

8500 Frauenfeld
Hungerbühlstrasse 22

4603 Olten
Platanen 23

1023 Crissier
Chemin de Cloislet 20

Tel. 0844 835 356
info@t-n.ch
www.t-n.ch