

## **Interactive Intelligence on Tour mit Contact Center-Technologie der Zukunft**

Frankfurt/Main (ots) -

~

- Disruptive Cloud Contact Center-Technologie hebt Kundenkommunikation auf ein neues Level
- PureCloud Engage erlaubt Unternehmen, schneller und effizienter auf Kundenanfragen zu reagieren

~

Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ), weltweit führender Anbieter von Cloud Services für Customer Engagement, Communications und Collaboration präsentiert PureCloud Engage, die disruptive Contactcenter-Technologie aus der Cloud, auf verschiedenen Veranstaltungen in Deutschland und Österreich. Anhand konkreter Beispiele aus der Praxis und in Live-Demos erfahren die Teilnehmer, wie sie schnell auf Kundenanfragen reagieren, konsistente Ergebnisse liefern und Kunden- und Agentenerfahrung optimieren können.

Hauptpartner für die Tour von Interactive Intelligence ist der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV). Die Teilnehmer der verschiedenen Regionaltreffen können sich auf interessante Vorträge freuen. "Im Zeitalter der Digitalisierung wird Customer Service immer mehr ein entscheidender Faktor bei der Differenzierung im Wettbewerb. Wichtig ist dabei, dass sich auch die Contactcenter-Technologie so weiterentwickelt, dass die Unternehmen diesen Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen nutzen können. Dies muss unabhängig sein von der Unternehmensgröße, also vom Start-Up bis zum etablierten Konzern", sagt Manfred Stockmann, Präsident des CCV.

Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit erfordert von den Unternehmen eine immer stärkere Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Kunden. Deshalb ist es wichtig, dass die Fachabteilungen der Unternehmen die Contact Center als Schnittstelle zu den Kunden bestmöglich unterstützen. Contact Center-Technologie der neuen Generation sorgt deshalb auch dafür, dass die Contact Center eng in das Kommunikationsnetz eines Unternehmens eingebunden ist. Nur so können Kundenanfragen umfassend und schnell beantwortet werden.

Mit PureCloud Engage hat Interactive Intelligence eine neuartige,

disruptive Cloud Contact Center-Technologie auf den Markt gebracht, die die Anforderungen an moderne Contact Center komplett abbildet. Basierend auf einem Set unabhängig agierender, lastverteilter Micro-Services, die auf den Amazon Web Services aufbauen, bekommen die Kunden ein Produkt, das maximale Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit bei vollem Funktionsumfang bietet.

"Der Aufbau und die Einrichtung eines vollständigen Contact Centers mit allen gewünschten Funktionen erfolgt in wenigen Tagen statt wie bei anderen Cloud-Lösungen in aufwändigen Projekten, die sich über Monate hinziehen", erklärt Richard Brown, Sr Vice President, EMEA von Interactive Intelligence. "Durch das monatlich kündbare Subscriptionsmodell bezahlen die Kunden nur für das, was sie auch nutzen und gehen somit keinerlei Risiko oder langfristige Verpflichtungen ein."

Alle Kunden haben sofort Zugriff auf alle innovativen Funktionen und profitieren von den Best Practice Erfahrungen, die Interactive Intelligence als weltweit führender Contact Center Anbieter in über zwanzig Jahren gesammelt hat und die in das Produkt eingeflossen sind. Bei den folgenden Veranstaltungen können die Teilnehmer die neue Contact Center-Technologie live erleben:

~

- CCV Regionaltreffen in Dresden am 28.04.2016
  - CCV Regionaltreffen in Düsseldorf am 16.06.2016
  - CCV Regionaltreffen in Erlangen am 22.06.2016

~

Weitere Informationen und Anmeldung unter  
<https://callcenter-verband.de/angebote/ccv-veranstaltungen/>

~

- CallCenterCircle Österreich in Wien am 12.05.2016  
([www.callcentercircle.at](http://www.callcentercircle.at))

~

Wer nicht reisen möchte, kann die innovative Contact Center-Technologie auch auf der virtuellen Messe EOA2016 am 26.04.2016 und 27.04.2016 kennenlernen. Am 27.04.2016 um 9:20 Uhr diskutiert Christian Klein, Senior Solutions Consultant bei Interactive Intelligence, auf der Programbühne der EOA2016 über die Sicherheit der Cloud-Technologie. Um 12:20 Uhr nimmt er die

Messebesucher auf eine spannende Reise in die Zukunft des Kundenservice mit. Informationen und Anmeldung unter <https://einfach-online-arbeiten.de/>.

PureCloud Engage wird auch immer freitags um 11 Uhr in einer Online-Vorführung vorgestellt. Anmeldung unter <http://c3.inin.com/engage-demo-germany>

#### Über Interactive Intelligence

Interactive Intelligence (NASDAQ: ININ) ist ein weltweit tätiger Anbieter von Cloud-Services für Customer Engagement, Communication und Collaboration. Interactive Intelligence hilft Kunden, ihren Kundenservice zu verbessern, ihre Produktivität zu steigern und ihre Kosten zu senken. Mit 21 Jahren Erfahrung in der Entwicklung zahlreicher Brancheninnovationen, über 100 angemeldeten Patenten und mehr als 6.000 Kundenimplementierungen weltweit ermöglicht Interactive Intelligence einen schnellen Return on Investment sowie optimale Zuverlässigkeit und Sicherheit. Interactive Intelligence ist der einzige Hersteller, der von den Top-Analysten weltweit als führend im Bereich der Cloud- wie der Vor-Ort-Systeme für Contact Center angesehen wird. Interactive Intelligence beschäftigt über 2.000 Mitarbeiter weltweit. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Indianapolis, Indiana, USA. Die deutsche Niederlassung ist in Frankfurt am Main. Weitere Informationen finden Sie unter [www.inin.com/de](http://www.inin.com/de)

~

#### Rückfragehinweis:

Muehlhausen Marketing und Kommunikation  
Rüdiger Mühlhausen  
Tel.: +49 (0) 8024 6499974  
[ruediger.muehlhausen@muehlhausen-marketing.de](mailto:ruediger.muehlhausen@muehlhausen-marketing.de)  
[www.muehlhausen-marketing.de](http://www.muehlhausen-marketing.de)

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/DE28860/aom>

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0063 2016-04-21/10:11

211011 Apr 16

Link zur Aussendung:

[http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20160421\\_OTS0063](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20160421_OTS0063)