

Gartner positioner Intelcom som Challenger i Magic Quadrant Contact Center as a Service, Western Europe

København 2. November 2015 – Intelcom, en førende leverandør af kontaktcenter-løsninger, meddelte i dag, at selskabet er blevet positioneret af Gartner Inc. som Challenger i rapporten "Magic Quadrant Contact Center as a Service, Vest Europa".

"Vi tror på, at Intelcoms tilstedeværelse i denne Gartner Magic Quadrant sker i erkendelse af vores mange års pionerarbejde og dedikation til kontaktcenter branchen", siger Børge Astrup, Administrerende Direktør for Intelcoms kontaktcenter division. "Det er vores mission at gøre det muligt for vore kunder at levere ekstraordinær kundeservice på tværs af flere kanaler ved at slippe kraften i teknologiske løsninger fri. Vi vil fortsætte med at investere i innovation og levere på vores roadmap og dermed bidrage til at opbygge den næste generation af kundeservice miljøer".

Med hovedkontor i Norge har Intelcom opnået sin internationale succes ved at udnytte det teknologiske skift mod fleksible cloud-baserede løsninger i kontaktcentre. Virksomheden opererer i seks europæiske lande og har brugere i mere end 25 lande.

Børge Astrup fortsætter, "Ifølge Gartner (1) er brugen af cloudbaserede customer relationship management(CRM) systemer i vækst. Vores daglige dialog med kunderne bekræfter denne prognose. Populariteten af webchat og brug af sociale medier i kundeservice er yderligere en vækstmulighed, da kontaktcentre søger måder at effektivisere driften og forbedre kunderejsen".

"Vi føler, at denne prognose for markedet og Intelcoms position i Gartner 2015 Contact Centre, as a Service, Western Europe Magic Quadrant, bekræfter vores forpligtelse til fortsat at investere i Danmark og udvide det europæiske marked for at blive den foretrukne partner inden for kontaktcenterløsninger."

[Få adgang til rapporten her](#)

(1) Gartner Forecast: Public Cloud Services Worldwide, 2013-2019, 3Q15 Update

Om the Magic Quadrant

Gartner støtter ikke nogen leverandør, produkt eller service der er afbildet i deres forskningspublikationer, og råder ikke teknologiske brugere til kun at vælge de leverandører med de højeste ratings eller anden betegnelse. Gartners forskningspublikationer består af udtalelser fra Gartners forskningsorganisation og skal ikke opfattes som konstateringer. Gartner fraskriver sig alle garantier, udtrykt eller underforstået, med hensyn til denne forskning, herunder eventuelle garantier for salgbarhed eller egnethed til et bestemt formål.

Gartner, Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe, Steve Blood, Drew Kraus, Daniel O'Connell, 15 October 2015.

Presse henvendelser:

Thomas Rødseth, Vice President Product & Marketing

Intelcom

T: +47 419 15 554 

E: thomas.rodseth@intele.com

Om Intelcom

Intelcom er en førende europæisk leverandør af kontaktcenter løsninger med over 17 års erfaring. Intelcom har som en af de første udviklet en cloud-baseret kontaktcenter løsning. Virksomheden startede i 1998 i Norge, hvor koncernen stadig har sit hovedkontor. I dag består organisationen af 220 medarbejdere i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannien. Forretningen har et klart fokus på innovation og arbejder konstant på teknologi- og produktudvikling og er positioneret som udfordrer i Gartners Magic Quadrant for cloud-baserede kontaktcenter løsninger i Vesteuropa.

Intelcoms kontaktcenter løsning er meget fleksibel og skalerbar, og integrerer problemfrit med en række andre applikationer. Den er en af de få kontakt center løsninger, der er ægte multi-kanal. Agenter kan håndtere henvendelser via telefon, e-mail, chat, sociale medier og SMS i samme brugerflade.

For mere information se: www.intelecom.dk