

Gartner positioneert Content Guru als Challenger voor Contact-Center-as-a-Service (CCaaS) in West-Europa

Adviesbureau Gartner heeft voor het eerst onderzoek gedaan naar leveranciers van Contact-Center-as-a-Service (CCaaS). In het zogenaamde Magic Quadrant worden de twee grootste markten voor Cloud-contactcenters ter wereld in kaart gebracht. Content Guru is hierin gepositioneerd als Challenger in West-Europa vanwege haar vooruitstrevende visie en bekwaamheid.

Sean Taylor, Managing Director Content Guru: *"Het is geweldig voor het bedrijf erkend te worden door Gartner. En dat onze technologie ons nu in staat stelt om de concurrentie aan te gaan met een aantal van de grootste organisaties ter wereld in een markt die zeer snel groeit. Dit is een belangrijk punt in een reis die tien jaar geleden begon. Vanaf het eerste begin van de scepsis van Cloud, ervaren we nu een enorme groei en dit jaar zijn onze meest succesvolle 12 maanden tot nu toe. Met ons storm-platform in de USA, wat dit jaar live is gegaan, kunnen we ook uitkijken naar een uitdaging in Noord-Amerika de komende jaren."*

Michael van den Brink, Country Manager Content Guru Nederland: *"We zijn zeer trots op de waardering vanuit Gartner, het is een beloning voor jaren van ontwikkeling. Deze waardering voor West-Europa is mede tot stand gekomen door het groot aantal storm-klanten in Nederland. Het toont aan dat we ook in Nederland op de goede weg zijn. We blijven continu investeren in de ontwikkeling van onze technologie om onze klanten optimaal van dienst te zijn. Met het storm-platform kunnen organisaties op intuïtieve wijze nieuwe diensten opzetten en flexibel tegemoetkomen aan de veranderende behoeften van de markt."*

Als een 'uiterst schaalbaar' platform met 'sterke referenties in het ondersteunen van veeleisende activiteiten' levert storm een scala aan bedrijfskritische diensten voor diverse organisaties als UK Power Networks, Thomas Cook Group, TUI Travel, National Rail Enquiries, Sodexo en Chubb.

Meer informatie

Voor vragen en of meer informatie kunt u contact opnemen met Michael van den Brink, Country Manager Content Guru Nederland, via 088-5769289 of storm@contentguru.nl.

Over de Magic Quadrant

Een Gartner Magic Quadrant is een hoogtepunt van het onderzoek in een specifieke markt, waardoor u een brede inzicht heeft van de relatieve posities van de concurrenten van de markt. Door het toepassen van een grafische behandeling en een uniforme set van evaluatiecriteria, helpt een Magic Quadrant u snel nagaan hoe goed de uitvoering van technologie-aanbieders hun visies was en hoe goed ze presteerden. "Het Magic Quadrant voor CCaaS, West-Europa bestrijkt een markt waardoor IT-managers en klantenservice-organisaties een groter bereik hebben van concurrerende aanbiedingen om deze te overwegen in plaats van de meer traditionele, lokale gebaseerde contact center infrastructuur".

Over het rapport: "Het Magic Quadrant voor Contact-Center-as-a-Service (CCaaS) in West-Europa brengt een markt in kaart die zo snel volwassen wordt dat toonaangevende IT-bedrijven en klantenservice-organisaties inmiddels kunnen kiezen uit een groot aantal concurrerende proposities en niet meer gebonden zijn aan een meer traditionele, plaatsgebonden contactcenter-infrastructuur. Volgens het rapport zijn 'Challengers'

organisaties die 'een groot klantenbestand hebben en hun diensten in meerdere landen aanbieden. Maar ze zijn meer gericht op het verkopen op een nationaal niveau, met name door middel van kanalen, in plaats van het aanpakken van de pan-Europese vereisten van IT-organisaties."

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

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

Over Content Guru

Content Guru is een aanbieder van oplossingen op het gebied van Cloud-contactcenters en communicatie-integratie, en levert via haar storm-platform een breed scala aan diensten aan honderden klanten wereldwijd. Het hoofdkantoor van Content Guru is gevestigd in het Verenigd Koninkrijk en heeft vestigingen in Duitsland, Nederland en de VS. Het beheert lokale platforms over de hele wereld. Het storm-platform handelt dagelijks tientallen miljoenen interacties af voor diverse grote en kleine organisaties. Kijk voor meer informatie op www.contentguru.nl.