

RYNEK

## Sześciu liderów contact center

■ Z raportu Gartnera Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, EMEA, 2007 wynika, że aż sześć firm dostarczających rozwiązania infrastrukturalne dla contact center należy określić mianem

lidera. Zdaniem analityków, zaliczają się do tej grupy: Alcatel-Lucent, Aspect Software, Avaya, Cisco Systems, Genesys oraz Nortel. Do miana lidera pretendują - określane jako wizjonerzy - firmy

Altitude Software, CosmoCom, Interactive Intelligence oraz niedawno przejęta przez SAP spółka Wicom. Natomiast jako challengerą postrzega Gartner firmę Siemens Communications. Za ledwie na miano niszowych graczy zasłużyły sobie Ericsson, NEC Philips oraz Vocalcom. (am) ▶