

NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Corporate News

NFON AG forciert Präsenz im europäischen Contact-Center-Markt mit Daktela Technologie

- NFON schließt strategische Partnerschaft mit Daktela s.r.o., einem Spezialisten für Contact-Center-Lösungen
- Mit "Contact Center Hub" wird NFON zukünftig die Aktivitäten im stark wachsenden europäischen Contact Center as a Service Markt (CCaaS) verstärken
- Dieser Schritt unterstreicht den Anspruch von NFON, führender Anbieter für sprachzentrierte Business-Kommunikation in Europa zu werden

München, 16. November 2021 – NFON, der europäische Anbieter für sprachzentrierte Business-Kommunikation aus der Cloud, und der tschechische Marktführer von Contact Center as a Service (CCaaS) Lösungen Daktela, haben heute ihre strategische Partnerschaft im Bereich Contact-Center-Lösungen aus der Cloud angekündigt. Ziel: Das Produktportfolio von NFON im Bereich CCaaS erweitern und diesen Geschäftsbereich deutlich ausbauen. Das neue OmniChannel Contact Center-Produkt "Contact Center Hub" bildet die Grundlage dafür.

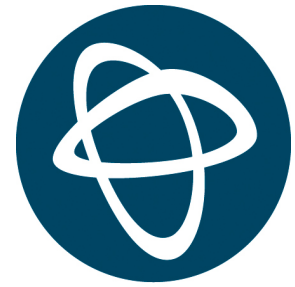
Erstmals wird das Produkt auf der Call & Contact Centre Expo vom 16. bis 17. November 2021 in London vorgestellt. Mit Contact Center Hub wird die NFON AG in ihren Kernmärkten ein Produkt vermarkten, das zielgruppengerecht Contact-Center-Funktionen auf Enterprise Niveau bietet und sich zudem ideal für kleine und mittlere Unternehmen skalieren lässt. Die Verfügbarkeit der Lösung ist ab Q2 2022 geplant.

Dr. Klaus von Rottkay, CEO der NFON AG erläutert: *„Der Druck auf europäische Unternehmen sich zur Erhaltung ihrer Wettbewerbsfähigkeit weiter zu digitalisieren ist enorm, insbesondere in der Business-Kommunikation. Hier ist gerade die Schnittstelle der Kundenkommunikation der entscheidende Erfolgsfaktor. Während größere Unternehmen da manchmal schon einen Schritt weiter sind, starten viele mittelständische Unternehmen erst jetzt mit diesem wichtigen Prozess. Durch die Partnerschaft mit Daktela bieten wir europäischen Unternehmen dafür eine technologisch herausragende Lösung. Mit Daktela haben wir einen starken Partner, der das Gütesiegel ‚Made in Europe‘ unserer Lösungen trägt.“*

Zahlreiche Studien zeigen¹: Die Digitalisierung der Kundenschnittstellen gewinnt zunehmend an Bedeutung für alle Unternehmen jeder Größenordnung. Damit steigt der Bedarf an professionellen und zugleich leicht zu bedienenden Contact-Center-Lösungen. Entscheidende Kriterien, die Contact Center Hub vollumfänglich erfüllt, sind dabei die Kontaktmöglichkeit über alle Kommunikationskanäle (Omni-Channel-Kommunikation), Integrationsfähigkeit, Zuverlässigkeit und der Support.

Richard Baar, CEO und Gründer von Daktela s.r.o.: *„Wir haben uns schon frühzeitig auf den Contact-Center-Markt konzentriert. Dieser Markt hat seine Besonderheiten, vor allem hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit, den Support und den Grad der Anpassungsfähigkeit. Mit unserem Produkt sind wir schnell zum führenden Anbieter geworden. Jetzt gehen wir zusammen mit NFON in die nächste Expansionsphase.“*

¹ <https://www.invespcro.com/blog/customer-acquisition-retention/>, <https://neilpatel.com/blog/solve-customer-retention-problem/>, <https://leaddesk.com/5-reasons-upgrade-modern-call-center-software/>, <https://www.expertmarket.com/phone-systems/workplace-communication-statistics>



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Der CCaaS-Markt in Europa machte 2020 mit 778 Mio. USD rund 27 % des gesamten Contact Center-Marktes aus. Bis 2027 wird mit einer durchschnittlichen Wachstumsrate von 17 % pro Jahr gerechnet. Das entspricht rund 2,3 Mrd. USD. Dabei entfallen auf Unternehmen mit 50 bis 1.000 Mitarbeitern als dem strategischen Sweetspot von NFON rund 80 % des gesamten CCaaS-Marktes in Europa.

Jan Forster, CMO der NFON AG: *“Zwar entwickelt sich der Markt für UCaaS nach wie vor rasant, die nächste Welle der Disruption rollt aber schon an. Business-Kommunikation ist nicht mehr nur im Sinn der herkömmlichen Kommunikation von Telefonie, Video oder Meetings zu verstehen, sondern wird sich immer weiter entlang der Wertschöpfungskette eines Unternehmens entwickeln. Die strategische Partnerschaft zwischen Daktela und NFON eröffnet uns jetzt die Chance, weitere Marktpotenziale in Europa zu erschließen. Integration in Prozesse und Customer Contact werden maßgeblich für die Fortentwicklung der Unternehmen sein. Beides bilden wir zukünftig in unserer neuen Portfoliostruktur ab.”*

Kontakt Investor Relations

NFON AG
Sabina Prüser
Head of Investor Relations
+49 89 45300 134
sabina.prueser@nfon.com

Medienkontakte

NFON AG
Thorsten Wehner
Vice President Public Relations
+49 89 45300 121
thorsten.wehner@nfon.com

Über die NFON AG

Die NFON AG mit Headquarter in München ist der europäische Anbieter für sprachzentrierte Business-Kommunikation aus der Cloud und zählt über 50.000 Unternehmen in 15 europäischen Ländern zu seinen Kunden. NFON bietet mit Cloudya eine einfache, unabhängige und verlässliche Lösung für moderne Cloud-Businesskommunikation. Weitere Premium- und Branchenlösungen ergänzen das Portfolio im Bereich Cloud-Kommunikation. Mit unseren intuitiven Kommunikationslösungen ermöglichen wir es Europas Unternehmen, jeden Tag ein wenig besser zu werden. NFON ist die neue Freiheit der Businesskommunikation. <https://corporate.nfon.com/de/>

Über Daktela s.r.o.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Daktela s.r.o. ist ein globaler Anbieter von Contact Center Software mit Hauptsitz in Prag, der in ganz Europa, im Nahen Osten und im asiatisch-pazifischen Raum tätig ist. Mit über 900 Unternehmenskunden ist Daktela seit über 16 Jahren einer der führenden Anbieter dieser Customer Communications-Technologie. Im Kern bietet Daktela eine gehostete Software-Plattform, die es seinen Kunden ermöglicht, ihre gesamte Kundenkommunikation an einem Ort zu verwalten, unabhängig vom genutzten Kanal. Die gesamte Software von Daktela wird intern entwickelt und von einem Team von Spezialisten betreut, die alle über Erfahrung im Einsatz dieser Customer Communications-Technologie verfügen. <https://www.daktela.com>

Disclaimer

Diese Mitteilung erfolgt ausschließlich zu Informationszwecken und stellt weder ein Angebot zum Verkauf noch eine Aufforderung zum Kauf oder Zeichnung von Wertpapieren der Gesellschaft dar. Die in dieser Mitteilung besprochenen Wertpapiere sind nicht und werden nicht unter dem U.S. Securities Act of 1933 in der jeweils geltenden Fassung (der "U.S. Securities Act") registriert und dürfen in den Vereinigten Staaten von Amerika nur mit vorheriger Registrierung oder auf Grund einer Ausnahmeregelung unter dem U.S. Securities Act verkauft oder zum Kauf angeboten werden. Ein öffentliches Angebot der in dieser Mitteilung besprochenen Wertpapiere in den Vereinigten Staaten von Amerika wird nicht durchgeführt und die in dieser Mitteilung enthaltenen Informationen stellen kein Angebot zum Kauf von Wertpapieren dar. Diese Mitteilung ist weder zur direkten noch indirekten Verbreitung, Veröffentlichung oder Weitergabe in die bzw. innerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika, Australien, Kanada, Japan oder anderen Ländern, in denen die Verbreitung dieser Mitteilung rechtswidrig ist, oder an U.S. Personen bestimmt.