

## **Presence Technology se posiciona como compañía "visionaria" en el Magic Quadrant de CRM Web Customer Service**

**El reporte incluye la evaluación de las capacidades de interacción con Redes Sociales. La compañía ha sido evaluada basándose en criterios de visión integral y capacidad de ejecución**

Presence Technology, compañía europea proveedora de soluciones software All-in-One para Contact Centers, ha sido posicionada como "Visionaria" en el Magic Quadrant de CRM Web Customer Service de Gartner, líder mundial en consultoría e investigación de tecnologías de la información.

El informe anual de Gartner se centra este año en el apartado Web Customer Services, evaluando a los principales proveedores de software del mercado en función de los siguientes aspectos: base de datos de conocimiento, gestión de respuestas por e-mail, web chat, navegación asistida, asistentes virtuales, plataforma móvil de servicio al cliente a través de sms, grabación de interacciones multicanal, analytics multicanal y gestión de feedback multicanal. Como novedad, este año el cuadrante evalúa las capacidades de gestión e interacción con Redes Sociales.

"Estamos muy orgullosos de aparecer como visionarios en el Magic Quadrant de CRM WCS de Gartner. Como líder mundial en consultoría tecnológica, sabemos que Gartner ha demostrado unos criterios rigurosos y altamente cualificados en sus informes. Creemos que estar representados en este Magic Quadrant como visionarios confirma que Presence Technology se ha posicionado como una de las compañías con más visión y capacidad de ejecución del mercado", afirma Araceli Aranda, Directora General de Presence Technology.

*\*Gartner, Inc. Magic Quadrant for CRM Web Customer Service, Johan Jacobs, September 19, 2011.*

Sobre Magic Quadrant

Magic Quadrant está protegido por copyright 2011 por Gartner, Inc. y se utiliza con autorización previa. Magic Quadrant es una representación gráfica del mercado, válida por y durante un periodo de tiempo determinado. Representa el comportamiento de los proveedores en su mercado en relación a una serie de criterios definidos por Gartner. Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio representado en el Magic Quadrant y no pretende recomendar únicamente la elección de las empresas que aparecen en el cuadrante "Líderes". El Magic Quadrant pretende ser únicamente una herramienta de investigación y no una guía específica de acción. Gartner declina toda responsabilidad, expresa

o implícita, con respecto la adecuación del uso de esta investigación para fines determinados.

## Sobre Presence Technology

Presence Technology es una multinacional de software especializada en ofrecer soluciones avanzadas para Contact Center, que permiten optimizar los recursos e incrementar la eficacia en los procesos de interacción entre las empresas y sus clientes. Con un equipo de profesionales altamente cualificados, la compañía ha cerrado acuerdos con numerosos clientes a nivel global y posee una red de socios estratégicos en Europa, Latinoamérica, Sudáfrica y Estados Unidos que certifican y apoyan sus proyectos en todo el mundo.

Más información: [www.presenceco.com](http://www.presenceco.com)

Síguenos en:

[www.twitter.com/presencetech](https://www.twitter.com/presencetech)

[www.facebook.com/presencetech](https://www.facebook.com/presencetech)

[www.linkedin.com/company/presence-technology](https://www.linkedin.com/company/presence-technology)

---