

PRESSE-INFORMATION

IMCap Partners übernimmt Attensity Europe

- **Ablösung von US-Muttergesellschaft**
- **Konzentration auf das Wachstumssegment Omni-Channel-Kundenservice**

Saarbrücken, 13. Januar 2016 – Attensity Europe (@Attensityeurope), führender Lösungsanbieter für Customer Interaction Management, löst sich durch den Einstieg eines Konsortiums von Investoren unter der Führung von IMCap Partners von der US-Muttergesellschaft Attensity Group Inc. und wird eigenständig. Thomas Dreikauss, Geschäftsführer der Attensity Europe GmbH, bleibt als CEO an Bord und rückt gleichzeitig in den Kreis der Gesellschafter auf. Über Verkaufspreis und sonstige Bedingungen der Transaktion wurde Stillschweigen vereinbart.

Das Unternehmen konzentriert sich zukünftig auf das Wachstumssegment Omni-Channel-Kundenservice. Im Mittelpunkt des Lösungsportfolios steht die Lösung Respond, eine multilinguale, mandantenfähige Responsemanagement-Software, die vom deutschen Entwicklerteam in Saarbrücken konzipiert und in den letzten Jahren konsequent zur marktführenden Enterprise-Lösung für Omni-Channel-Kundenservice weiterentwickelt wurde.

Respond ermöglicht Kunden eine signifikante Produktivitätssteigerung bei der Bearbeitung schriftlicher Kundenanfragen (E-Mail, Social Media, etc.) sowie laufende Transparenz über Servicelevel, Menge und Struktur der Anliegen. Grundlage hierfür ist der industrieweit führende Kategorisierungsalgorithmus, der in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Forschungszentrum für künstliche Intelligenz entstanden ist.

„Der Markt für CRM-Lösungen wächst nach Angaben von Gartner jährlich durchschnittlich um knapp 14 % und damit deutlich schneller als der Gesamtmarkt für Software. Attensity Europe adressiert mit Respond das besonders interessante und schnell wachsende Segment für Customer Interaction Management / Customer Care mit einer Lösung, die den Ansprüchen auch sehr großer Kundenserviceeinheiten voll gerecht wird. „Die Analytik, Skalierbarkeit und Integrationsfähigkeit der Lösung setzt

Maßstäbe in der Branche. Respond ist eine hochflexible, zukunftsfähige Plattform für Kundenservice über sämtliche schriftlichen Kommunikationskanäle einschließlich Social Media“, erklärt Rolf Menne, Operating Partner von IMCap. „Zusammen mit dem hochmotivierten Team von Attensity Europe ergibt sich ein wirklich interessantes Wachstumspotenzial.“

„Ich freue mich sehr darauf, in der Zusammenarbeit mit unserem neuen Gesellschafter IMCap neue Akzente im Markt für Kundenservice-Lösungen zu setzen“, so Thomas Dreikauss. „Als unabhängiger europäischer Anbieter können wir nun noch schneller auf individuelle Anforderungen unserer Kunden reagieren und strategische Partnerschaften für das Customer Experience Management vorantreiben.“

Die Attensity Europe GmbH wird im Zuge des Eigentümerwechsels und der strategischen Neuausrichtung umfirmieren. Bereits zur CCW im Februar 2016 wird das Unternehmen unter neuem Namen seine innovativen Lösungen für Omni-Channel Kundenservice präsentieren.

IMCap Partners AG

IMCap Partners ist eine inhabergeführte Beteiligungsgesellschaft, die Direktinvestitionen in kleine und mittelständische Unternehmen durchführt. IMCap investiert gemeinsam mit starken Management Teams in nachhaltige Geschäftsmodelle. IMCap unterstützt Unternehmen in Übergangssituationen mit Kapital und insbesondere auch mit operativem Know-how. Unternehmenssitz von IMCap Partners ist Zürich und Düsseldorf.

www.imcap-partners.com

Attensity Europe GmbH

Attensity Europe mit Sitz in Saarbrücken ist führender Lösungsanbieter für Omni-Channel-Kundenkommunikation und Customer Interaction Management. Der Softwareanbieter bietet Contact Centern hochskalierbare, multilinguale, mandantenfähige und modular erweiterbare Lösungen im Rahmen eines strategischen Customer Experience Managements. Die Attensity Lösungen setzen neue Maßstäbe für hocheffiziente, durchdachte Serviceprozesse. Das Unternehmen ist Initiator und Mitglied des Trusted Network für innovativen Omni-Channel-Kundenservice. Im Rahmen dieser Kooperation stehen für die Responsemanagement-Lösung Respond Schnittstellen z.B. zu spezialisierten Chat-, Übersetzungs- und Wissensdatenbanklösungen marktführender Anbieter zur Verfügung. Zu den namhaften Kunden der Attensity Europe GmbH zählen unter anderem die Deutsche Telekom AG, Deutsche Postbank AG, Medion AG und die Tchibo GmbH.

www.attensity.de

Pressekontakt Attensity Europe GmbH:

Jutta Lorberg

BSK Becker+Schreiner Kommunikation GmbH

Tel.: +49 (0) 2154 8122-22

E-Mail: lorberg@kommunikation-bsk.de