

## Presseinformation 01. Oktober 2024

### KOMSA AG schließt strategische Partnerschaft mit führendem CCaaS Anbieter für den deutschsprachigen Raum

- **KOMSA erweitert Vendoren-Portfolio um Five9**
- **Fokus auf Cloud-basierte Lösungen im Solutionsbereich der KOMSA**
- **Top-Anbieter für Cloud Contact Center Lösungen (CCaaS) Five9 mit neuer Distributionsstrategie und KOMSA**

**KOMSA, Tech-Distributor und Spezialist für digitale Infrastruktur**, gibt heute die Unterzeichnung eines Distributionsvereinbarung für die DACH Region mit Five9, einem führenden Anbieter von Cloud Contact Center Lösungen, bekannt. Die KOMSA wird im Rahmen dieser Vereinbarung als Value-Add Distributor für den deutschsprachigen Raum fungieren. Diese Partnerschaft zielt darauf ab, Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH) mit innovativen und effizienten Lösungen im Bereich Cloud Contact as a Service (CCaaS)-Lösungen zu unterstützen.

Während „Transfer Learning“ die Welt des maschinellen Lernens revolutioniert, verändert sich parallel auch die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden interagieren wollen. Angesichts von Personalmangel und dem Streben nach Kosteneffizienz wird der Ruf nach einer vernetzteren Customer Journey und einer erhöhten Erreichbarkeit von Unternehmen immer lauter. Optimierte und automatisierte Kommunikation ist daher unerlässlich.

Genau hier kommt CCaaS und die Lösungen von Five9 ins Spiel. Unternehmen erkennen zunehmend, dass sie vortrainierte Modelle nutzen können, um die Effizienz und Genauigkeit ihres Kundenservices und ihrer Call Centers zu verbessern. Künstliche Intelligenz (KI) übernimmt dabei die Vorarbeit und entlastet die Call Center Agents, ohne sie zu ersetzen. Dies ist besonders wichtig für die Kundenzufriedenheit und den Wunsch nach individualisierter Kundenansprache.

Ein treffendes Bild hierzu liefert Christof Legat, Vice President im Solutions Bereich der KOMSA: *“CCaaS ist wie ein Flugzeug – das Flugzeug braucht einen Piloten, also den Menschen. Und den können wir nie ersetzen. KI ist in diesem Bild die zusätzliche Schub-Düse, die uns einfach schneller voranbringt.”*

Roland Lunck, Sr Director Channel Sales DACH, BeNeLux und Nordics und Spezialist für Cloud Contact Center fügt hinzu:

*„Der Job eines Call Agents ist hart und herausfordernd, da er ständig mit emotionalen Menschen in Kontakt steht. KI kann hier unterstützen, indem sie den Erstkontakt übernimmt und das Kundengespräch vorbereitet. Der Markt in Deutschland bietet enorme Wachstumschancen. Während Deutschland sich gerade in der ersten Welle des Cloud-Business befindet, haben Unternehmen in Großbritannien bereits die vierte Welle durchlaufen und sind somit wesentlich besser auf Cloud-Lösungen eingestellt.“*

Die Partnerschaft ermöglicht es beiden Unternehmen, die Lösungen von Five9 effizient und effektiv im DACH-Raum mit einem individualisierten Go-to-Market an die Kundenbedürfnisse angepasst, anzubieten.

## **Presseinformation 01. Oktober 2024**

### **Über KOMSA**

Die KOMSA-Gruppe ist der größte Vertriebs-, Marketing- und Dienstleistungspartner für globale Telekommunikationsmarken in Deutschland. Die Unternehmensgruppe vertritt über 200 Technologiepartner und hat Zugang zu über 20.000 Handelspartnern. Der Kooperation aetka haben sich über 2.000 Fachhändlern angeschlossen. Die Unternehmensgruppe vermietet zudem mobile Geräte an Unternehmen und die öffentliche Hand. Die KOMSA Logistik wurde mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Deutschen und dem Europäischen Logistik-Preis. Die KOMSA AG hat sich 2023 mit der Westcoast-Gruppe zusammengeschlossen.

Wir geben gerne weitere redaktionelle Informationen:

### **KOMSA**

Presseteam

[www.komsa.com](http://www.komsa.com)

KOMSA Allee 1

09232 Hartmannsdorf

### **E-Mail:**

[presse@komsa.com](mailto:presse@komsa.com)

Tel.: 03722/713-750