

Calabrio führt Komplettlösung zur Compliance-Aufzeichnung für Webex Calling ein

Zuverlässige und skalierbare Cloud-native Lösung zur Anrufaufzeichnung für das gesamte Unternehmen

Minneapolis, Minnesota (USA) / Duisburg, 27. August 2024. Calabrio, das Unternehmen für Workforce Performance, bietet ab heute die Erweiterung seiner Funktionen zur [Anrufaufzeichnung](#) für eine engere Integration mit Webex Calling im Handel an, das Teil der Cloud-nativen Lösung für Unified Communications und Collaboration von Cisco ist. Als Anbieter einer Workforce-Optimization-Lösung (WFO) für Webex Contact Center untermauert Calabrio seine enge, langjährige Technologiepartnerschaft mit Cisco. Diese Erweiterung und Integration bieten Unternehmen eine umfassende Komplettlösung, die auf ihre Anforderungen an Compliance-Aufzeichnungen zugeschnitten ist.

Calabrio hat seine ursprünglich für Contact Center entwickelten Funktionen für Aufrufaufzeichnung und Compliance-Management für Webex Calling von Cisco erweitert. Unternehmen können – unabhängig von der jeweiligen Cisco-Plattform – gesetzliche Vorschriften einhalten, Kundendaten schützen und die mit der Nichteinhaltung von Vorgaben einhergehenden rechtlichen und finanziellen Risiken minimieren.

„Moderne Unternehmen haben erkannt, wie wichtig die Aufzeichnung und Analyse von Anrufen für Contact-Center-Agentinnen und -Agenten sowie Back-Office- und Vertriebssteams ist, um die Unternehmensperformance und -effizienz zu verbessern. Calabrio ermöglicht Unternehmen den Zugriff auf alle Kundenkontakte aus Webex Calling und Webex Contact Center über eine zentrale und einfach zu bedienende, einheitliche Anwendung“, so Raj Shankar, Senior Vice President, Global Product Management, Calabrio. „Dank unserer langjährigen Partnerschaft mit Cisco und Tausenden von Implementierungen profitieren Kunden von einer zentralen, intuitiven Oberfläche für die gemeinsame Nutzung von Kontaktdaten in ihrem Unternehmen. Unsere gemeinsamen Kunden genießen den Vorteil einer vielfach eingesetzten WFO-Lösung für Webex Contact Center- und Webex Calling-Plattformen.“

Mit diesem umfassenden Ansatz werden alle Anforderungen an Anrufaufzeichnung und Qualitätsmanagement für Webex Contact Center und Webex Calling abgedeckt. Er ermöglicht eine kürzere Time-to-Value, indem eine Komplettlösung bereitgestellt wird, die die Implementierung, Verwaltung und Schulung vereinfacht. Eine einheitliche, übersichtliche Benutzeroberfläche mit integrierter KI-gestützter Berichterstellung und flexiblen Speicheroptionen erfüllt die Kundenanforderungen an Compliance-Aufzeichnungen für Contact Center und Knowledge Worker.

„Flexibilität und Compliance sollten bei der Strategie zur Zusammenarbeit jedes Unternehmens an oberster Stelle stehen. Mit mehr als 15 Millionen Anwenderinnen und Anwendern weltweit, Tendenz steigend, bietet Webex Calling Unternehmen eine moderne, Cloud-basierte Plattform, die auf ein

umfassendes Kundenerlebnis abzielt“, so Amey Parandekar, Vice President of Product, Webex Calling. „Mithilfe der Webex Calling-Technologie können Calabrio-Anwenderinnen und -Anwender nun unternehmensweit auf Cloud-native Aufrufaufzeichnung zugreifen. Mit dem vollständig gesetzeskonformen Anruferlebnis von Webex Calling und der umfangreichen Performance-Suite von Calabrio können sich Unternehmen jeder Größenordnung unkompliziert und effizient mit ihrer Kundschaft vernetzen.“

Calabrio Call Recording ist Teil der [Calabrio ONE-Suite](#), die es modernen Unternehmen ermöglicht, ihre Lösung zur Anrufaufzeichnung upzugraden, indem sie sie mit analysegestütztem [Qualitätsmanagement \(QM\)](#) erweitern, um Prozesse zu optimieren, Schulungsbedarf zu ermitteln und das Geschäftsergebnis insgesamt zu verbessern.

Weitere Informationen und Einzelheiten zur Integration finden Sie unter:

<https://www.calabrio.com/de/cisco-contact-center/>

Über Calabrio

Calabrio ist ein geschätzter Dienstleister für Markenunternehmen. Calabrio ONE dient als digitale Basis für Kundenzentriert arbeitende Contact Center. Damit unterstützen und bereichern sie die humane Interaktion und stärken die Rolle des Contact Centers als Hüter der Marken. Calabrio erhöht die Agent Performance, baut Kundenerwartungen aus und steigert die Effizienz des Teams. Denn nun ermöglichte Datenschnittstellen, KI-gestützte und automatisierte Belegschaftsplanung, kombiniert mit persönlichem Coaching für die Mitarbeiterschaft, bieten den Mehrwert. Einzig Calabrio ONE bietet den USP einer vereinten Workforce Optimization (WFO), Agent Engagement und Business Intelligence Solutions in einer reinen Cloud-Umgebung. Die Suite lässt sich komplett in die technische Unternehmensstruktur der Kunden integrieren. Das US-Unternehmen mit Sitz in Minneapolis (Minnesota, USA) agiert seit über 25 Jahren weltweit und hat im schwedischen Stockholm seine Europa-Zentrale. Der deutschsprachige Raum wird aus Duisburg in Deutschland bedient. www.calabrio.com/de/

Hinweis: Calabrio, Calabrio ONE und das Calabrio Logo sind eingetragene Handelsmarken oder Marken von Calabrio, Inc. Alle anderen in dieser Meldung genannten Handelsmarken oder Marken sind rechtlich den Inhabern zugeordnet.

Pressekontakt

Ulrike Propach
Marketing & PR D-A-CH
i.A. Calabrio GmbH
ulrike.propach@calabrio.com
Mobil +49 178 41 55 391