

**Insights, das neue KI-gestützte Business Intelligence Tool von Calabrio,
beschleunigt die Konversion von Daten in Actionable Intelligence**

- Das Tool gehört zur rundum Cloud-integrierten Software-Lösung
- Rascher und nahtloser Zugang zu Daten
- Schnelle Analyse der eingespielten Daten
- Integriert in die Software Suite Calabrio ONE
- Erhöht Kommunikation und Selbstständigkeit der Service Teams
- Steigert Nutzerfreundlichkeit und Produktivität im Contact Center

Minneapolis, Minnesota (USA) / Duisburg, 23. Mai 2024. Im Mai stellte die weltweit agierende Software-Firma Calabrio das Tool „Insights“ vor. Die neue Business Intelligence (BI) Lösung ist eingebettet in die Workforce Management Suite [Calabrio ONE](#). Damit können Contact Center produktiv gesteuert werden. Als bisher einzige Workforce Engagement Management (WEM) Lösung integriert „Insights“ KI-gestützte Analytics und BI ins Herz von Calabrio ONE. Das Update „Insights“ ist das jüngste von mehreren Innovations-Updates innerhalb der WEM Lösung.

„Contact Center benötigen rasche, genaue und wirklich informative Ergebnisse, um die gesamte Performance des Betriebs zu verbessern“ sagt Joel Martins, Chief Technology Officer und Interimsgeschäftsführer von Calabrio Inc. „Insights beschleunigt den Transformationsprozess von Analytics in tatsächlichen Impact, indem es zugängliche und aktivierbare Informationen bereitstellt und final einen rascheren Return on Investment (ROI) bietet.“

Um die Contact Center Performance dauerhaft auf ein neues Level zu heben, ist es notwendig, dass die Organisation ihren eigenen Datenbestand sehr gut kennt. Indem „Insights“ den neuesten Stand der Cloud-Technologie nutzt, bietet es Zugang zu Features, die schnellen und aktivierenden Self-Service und KI-gestütztes Wissen für jedermann innerhalb des Contact Centers bietet.

Folgende Software-Funktionalitäten bieten Alleinstellungsmerkmale für die Kunden:

- **Vereinfachte Analyse:** Nutzer haben Zugang zu WEM und Interaction Data in einer vereinheitlichten BI Lösung. Damit sind keine weiteren Applikationen mehr notwendig. „Insights“ zeigt Trends auf, identifiziert Sonderfälle und statistische Ausreißer, führt dabei zu den Ursachen hin. Die interaktive Auswertung, ad-hoc-Anfragen und rasche Analyse gehen nahtlos ineinander über.
- **Einfache Anwendung:** „Insights“ erlaubt es Nutzern ohne großen technischen Hintergrund, dass sie ihre eigenen Berichte und Dashboards erstellen können. Sie benötigen nun keine Unterstützung mehr durch die IT oder Datenanalysten. Damit erhalten Sie mehr Selbstständigkeit und können Entscheidungen rascher treffen. Die Einarbeitung in dieses BI Tool ist im Vergleich zu anderen Tools kürzer.

- **Verbesserte Teamzusammenarbeit:** „Insights“ ermöglicht es allen Teammitgliedern, Dashboards und Actionable Intelligence sicher zu versenden. Es ermutigt, mehr Dialog und Koordination unter den Nutzern und über alle Abteilungen hinweg aufzunehmen.

Auf Dauer wird „Insights“ die derzeitige Reporting Lösung „Data Explorer“ von Calabrio ablösen. Damit wird den Kunden von Calabrio ein hochmodernes, intuitives BI Tool zur Verfügung gestellt. Dies ist für alle Regionen weltweit, in denen Kunden die Cloud-Lösung nutzen, ab dem 30. Mai 2024 verfügbar. Das Tool „Insights“ gehört zu den Upgrades der Calabrio Suite, um noch mehr KI-gestützte Serviceleistungen für Contact Center bereitzustellen. Der Launch von „Insights“ resultiert aus der Akquisition von Wysdom.ai und dem Release von Interaction Summary, die der höheren Produktivität von Contact Centern durch Künstliche Intelligenz dienen soll. Bereits jetzt kündigt Calabrio weitere Neuerungen von führenden Produkten im laufenden Jahr 2024 an.

Über Calabrio

Calabrio ist ein geschätzter Dienstleister für Markenunternehmen. Calabrio ONE dient als digitale Basis für kundenzentrierte 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/

Über Wysdom

Wysdom ist ein Experte in Bot Management Software und Lösungen. Das „Wysdom Operations Center“ ist eine führende Chatbot Analytics Software. Sie unterstützt internationale Marken darin, die Performance ihrer virtuellen Agenten zu betreiben und stets zu verbessern. Seit Januar 2024 gehört Wysdom zu Calabrio, Inc.

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.

Follow us on [LinkedIn](#). Follow us on [X](#).

Pressekontakt Calabrio im DACH-Raum

Ulrike Propach
PR & Marketing DACH
ulrike.propach@calabrio.com