



## Pressemitteilung

### **Contact Center Spezialist CCT erweitert Portfolio um Softwaresuite des amerikanischen WFO- und Analytics-Spezialisten Calabrio**

*Partnervereinbarung für den Vertrieb, die Implementierung, den Support und die Vermarktung der Lösungssuite von Calabrio im deutschsprachigen Raum.*

Oktober 2019, Frankfurt a.M. – CCT Deutschland GmbH, Softwareanbieter und Systemintegrator für Omnichannel-Contact Center Lösungen, und Calabrio, Anbieter von Customer Experience Intelligence Software, haben ein Partnerabkommen geschlossen. CCT wird die Softwaresuite von Calabrio in Kundenprojekten integrieren und entsprechend mit vermarkten.

Die Workforce Engagement Management (WEM)-Lösungen von Calabrio erhöhen die Kundenzufriedenheit und fördern das strategische Geschäftswachstum. Die integrierte Calabrio ONE® Software-Suite - einschließlich Anrufaufzeichnung, Qualitätsmanagement, Workforce Management und Analyselösungen - ermöglicht es Contact Centern, mit weniger Aufwand mehr zu erreichen.

„Wir verfolgen den Markt sehr genau, um Produkte zu finden, die unser Portfolio sinnvoll ergänzen, und wir haben eine Zusammenarbeit mit Calabrio schon länger im Blick“, erläutert Stefan Kovacs, Director Sales & Marketing, CCT. „Jetzt, mit der jüngst erfolgten Übernahme von Teleopti, hat das Unternehmen seine amerikanische Technologie zusätzlich um eine europäische Knowhow-Komponente im WFO-Bereich erweitert. Das hat uns endgültig überzeugt und wir freuen uns, unseren Kunden die innovativen Calabrio-Tools für Customer Experience Intelligence anbieten zu können.“

In Gartners Magic Quadrant Workforce Engagement Management von Februar 2019 als „Visionary“ platziert, wurde Calabrio im „Gartner Peer Insights“ Bericht, der auf Endkundenbewertungen basiert, als „Customers' Choice 2019“ im Bereich Workforce Engagement Management ausgezeichnet.

"Da Calabrio in der gesamten EMEA-Region weiterhin dreistellig wächst, freuen wir uns, mit CCT eine Partnerschaft einzugehen, um unsere Expansion auf den deutschen Markt zu fokussieren“, so Kris McKenzie, Senior Vice President und General Manager für EMEA bei Calabrio. „Wir wollen unseren gemeinsamen Kunden helfen, ihr Omnichannel-Kundenengagement mithilfe unserer intelligenten, voll integrierten Contact Center Workforce Optimization and Analytics Suite noch weiter zu verbessern.“

Das Unternehmen CCT ist Architekt und Systemintegrator für Omni-Channel Contact Center Projekte. Zum Portfolio gehört die Strategie- und Technologieberatung ebenso wie Implementierung und Support kompletter, Cloud-basierter Contact Center (CC)- und Unified Communications (UC)-Lösungen.

#### **Über Calabrio**

Calabrio ist das Customer Experience Intelligence Unternehmen, das es Unternehmen ermöglicht, menschliche Interaktionen zu bereichern. Durch KI-gesteuerte Analysen deckt

Calabrio Kundenverhalten und -stimmung auf und gewinnt aufschlussreiche Erkenntnisse aus dem Contact Center. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.calabrio.com> und [@Calabrio](#) auf Twitter.

### **Über CCT**

Die CCT GmbH bietet umfassende Unified Communications- und Contact Center-Lösungen für große und mittelständische Unternehmen. Langjährige Erfahrung in der Contact Center-Systemintegration und die Erfüllung kundenindividueller Anforderungen - auch durch eigene Applikationsentwicklungen, sorgen für erhebliche Wert- und Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation. Weitere Informationen erhalten Sie unter [cct-solutions.com](http://cct-solutions.com)

CCT Deutschland GmbH \* Tilsiter Str. 1 \* 60487 Frankfurt  
Tel. +49 69 7191 4969 0 \* [kontakt@cct-solutions.com](mailto:kontakt@cct-solutions.com)

*Sollten Sie kein Interesse an weiteren Pressemitteilungen von CCT haben, schicken Sie einfach eine Mail an [unsubscribe-CCT@pr-freelance.de](mailto:unsubscribe-CCT@pr-freelance.de)*