

PRESSEMITTEILUNG

Messe

Attensity zeigt Lösungen für das Customer Experience Management auf der „be.connected“ 2010

Unternehmen zeigt mit Attensity360 eine Applikation für Social Media Monitoring, Analyse und Response

Kaiserslautern, 25. August 2010 – Am 23. und 24. September 2010 dreht sich für Attensity auf der Messe „be.connected“ im Forum der Messe Frankfurt alles um Customer Experience Management. Am Stand bc19 präsentiert das Unternehmen sein umfangreiches Lösungsportfolio für das Gestalten von Kundenerlebnissen in Contact Centern. Hierzu zählen unter anderem bewährte Produkte wie Attensity Respond, zum Klassifizieren, Routen und Beantworten von Multi-Channel Kundenkommunikation, und Attensity Service, eine auf die Bedürfnisse von Contact-Center-Agenten und Kunden abgestimmte Wissensdatenbank mit marktführenden Entscheidungsbaum-Funktionalitäten. Darüber hinaus präsentiert Attensity auch die neue Software-Lösung Attensity360, die es ermöglicht, Diskussionen in Social Media zu verfolgen, automatisierte Berichte zu erstellen und auf die Inhalte individuell einzugehen.

Mit Attensity360 sammeln, analysieren und bewerten Unternehmen unstrukturierte Daten im Web. Dazu zählen Meinungen, Kommentare und Beurteilungen zu Produkten und Unternehmen. Die Ergebnisse liefern den Entscheidern in Service-Einheiten, im Marketing, in der Produktentwicklung und dem Vertrieb relevante Informationen für die Beantwortung von Kundenkontakten. Hierzu zählen Kundenanfragen, die Verbesserung des Kundenservice, Produkt-Innovationen und -Weiterentwicklung sowie die optimale Zielgruppen-Adressierung. Attensity360 greift dafür auf einen Daten-Pool aus über 70 Millionen Quellen zurück und kann Informationen in 17 verschiedenen Sprachen auswerten.

Workshop für Social Media und das Contact Center

Zusätzlich zur Ausstellung werden Attensity-Experten am 24. September von 13 bis 15 Uhr eine Diskussionsrunde und einen Workshop zum Thema Social Media und Contact Center organisieren. Kunden nutzen heutzutage zahllose Social Media Seiten, um Meinungen sowie Empfehlungen auszutauschen und Service-Leistungen zu erhalten. Daher beschäftigen sich Unternehmen verstärkt mit der Frage, wie sie daran partizipieren und mit ihren Kunden in einer Art und Weise kommunizieren können, die persönlich und gleichzeitig skalierbar ist. Im Rahmen des Workshops wird Attensity Best Practices diskutieren, in denen es darum geht, wie Contact Center ihre Social Media Interaktionen verbessern können.

„Contact Center und andere Service-Einheiten in großen Unternehmen müssen die Flut an internen und externen unstrukturierten Kundendaten in den Griff bekommen. Nur so können Sie den Kunden am „Touch Point“ ihrer Wahl optimal bedienen. Um ihre Kunden zufriedenzustellen, müssen Contact Center Services von höchster Qualität erbringen. Unsere Produktsuite hilft Organisationen dabei, optimal auf den Kundenkontakt vorbereitet zu sein“, erklärt Harald Zapp, Senior Vice President Business Development and Corporate Strategy bei Attensity. „Wir freuen uns darauf, uns an der neuen Messeplattform be.connected zu beteiligen, da wir überzeugt sind, dass die Branche in den nächsten Jahren wichtige Innovationen liefern wird. Umso mehr braucht es neue Veranstaltungen, wo sich die Branche trifft und austauschen kann. Als Mitglied im Premium Council arbeiten wir daher am Aufbau des neuen Branchentreffs mit.“

Über die be.connected

Die „be.connected“ versteht sich als neue Plattform für modernes Kundenkontaktmanagement und zeigt Wege, wie Unternehmen den Kunden in den Mittelpunkt allen unternehmerischen Handelns stellen können. Die Veranstaltung ist eine Mischung aus Kongress und Fachmesse, in deren

Rahmen unter anderem Prof. Dr. Hans-Olaf Henkel, der Zukunftsforscher Matthias Horx und die Beraterin der Wirtschaft Prof. Dr. phil. Gertrud Höhler Redebeiträge leisten. Nähere Informationen zum Programm und zur Anmeldung gibt es unter www.beconnected-messe.de

Über Attensity

Die Attensity Europe GmbH bietet ihren Kunden eine integrierte Application Suite für das Customer Experience Management. Die Softwarelösungen basieren auf mehr als 20 Jahren Projekterfahrung, intensivem Branchen Know-how und semantischen Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, die Interaktion mit ihren Kunden über sämtliche Kanäle relevant, effektiv, schnell und positiv zu gestalten. Das Produktportfolio umfasst Multi-Channel-Management- und Wissensmanagement-Softwarelösungen für alle Service-orientierten Aktivitäten, einschließlich Attensity360 zur Beobachtung und Analyse von Social Media in 17 Sprachen und aus über 70 Millionen Quellen. Attensity hat mehr als 500 Installationen mit über 220.000 Nutzern weltweit vorzuweisen. Attensity operiert in der Region EMEA unter der Firmierung Attensity Europe GmbH. Weitere Infos unter www.attensity.de

Kontakt Attensity:

Martina Tomaschowski
Attensity Europe GmbH
Europaallee 10
67657 Kaiserslautern
Telefon: +49 631 303 5503
Mobil: +49 170 233 7849
Email: martina.tomaschowski@attensity.com

Attensity Europe GmbH is a limited liability company registered in Germany.
Registered office: Europaallee 10, 67657 Kaiserslautern
Registered number: HRB 30711
Managing Directors: Dr. Peter Tepassé, Dr. Stefan Wess, Harald Zapp

Pressekontakt:

Fink & Fuchs Public Relations AG
Jan Krüger
Junior-Berater
Berliner Straße 164
D-65205 Wiesbaden
Tel.: +49 (0)611-74 131-937
Fax: +49 (0)611-74 131-22
E-Mail: jan.krueger@ffpr.de
www.ffpress.net