

**PRESSEMITTEILUNG**

## **CallCenterWorld 2010: Empolis- Technologie erfährt große Resonanz**

**Beobachtung und Analyse von Social Media gewinnt an Bedeutung**

**Kaiserslautern, 16. Februar 2010** – Eine ausgesprochen positive Bilanz zieht die Empolis GmbH, an Attensity Group Company, nach dem Ende der CallCenterWorld 2010, der internationalen Kongressmesse für Call Center, Customer Care und Kundenservice. Das Software-Unternehmen, das seine semantischen Technologien zur Analyse strukturierter und unstrukturierter Daten unter dem Oberbegriff „Open Enterprise“ dem Messesublikum vorstellte, erfuhr eine überwältigende Resonanz. „Mit so einem großen Zulauf an unserem Messestand haben wir nicht gerechnet. Wir freuen uns sehr, dass unsere Technologien auf so ein immenses Interesse stoßen. So konnten wir viele interessante und vielversprechende Kontakte knüpfen“, erklärte Empolis-Geschäftsführer Dr. Stefan Wess.

Im Rahmen der Messe engagierte sich Empolis zudem als Sponsor des „CAAt-Awards“ in Gold. Der Award ist die bedeutendste Auszeichnung für Call Center-Verantwortliche im deutschsprachigen Raum und prämiert Führungskräfte, die gemeinsam mit ihrem Team ein ausgesuchtes Projekt in ihrem Call Center erfolgreich umgesetzt haben. Über die Auszeichnung in Gold freute sich Claudia Derkum, Head of Operations der SNT Deutschland AG. Derkum erhielt den Award für die Erweiterung eines Inbound-Call Centers zum erfolgreichen Vertriebskanal.

Eines der meistdiskutierten Themen auf der CallCenterWorld 2010 war „Social Media“. In diesem Zusammenhang demonstrierte Empolis, wie sich mithilfe semantischer Technologien ein umfassendes Verständnis für Stimmungen und Gefühle von Kunden oder Interessenten bezüglich

eigener Produkte gewinnen lässt – und zwar völlig unkompliziert und in Echtzeit.

Das International Forum for Social Media in Customer Dialog – mit Olav V. Strawe-Higuchi, dem Herausgeber der TeleTalk als Moderator und Dr. Torsten Wingenter (Strategy & Business Development, Miles & More, Deutsche Lufthansa AG), Penny Downs (Customer Services Manager, Arsenal Football Club PLC) und Dr. Stefan Wess (Managing Director, Empolis GmbH) als Gesprächsteilnehmer – bestätigte, dass man Social Media als neuen Kommunikationskanal und Quelle von wertvollen Informationen nicht mehr ignorieren darf. Das Internet sei zu einem Schatz voller Informationen über Kunden, Produkte, Wettbewerber, Forschungsinhalte und Märkten angewachsen. Informationen über Markttrends, Risiken und Chancen würden nur darauf warten, erschlossen zu werden.

Am Empolis-Stand erfuhren vor allem die Produkte „Attensity Service“ und „Attensity Discover“ großes Interesse. Attensity Service ist eine wissensbasierte Softwarelösung für den Kunden-Service und Support-Organisationen. Dank einer einfach zu bedienenden Service-Applikation ermöglicht sie Unternehmen mit langfristigen und vielfältigen Kunden-Beziehungen oder komplexen technischen Produkten konsistente, proaktive und personalisierte Kundenkommunikation über jeden Kontakt-Kanal zu führen. Attensity Discover ist eine leistungsstarke Applikation zur Suche und Recherche, mit der Führungskräfte, Produktentwickler und andere Wissensarbeiter Einblicke in essenzielle Geschäftsinformationen aus Datensilos innerhalb des Unternehmens wie z.B. interne Dokumente, Emails und andere Inhalte sowie Informationen aus externen Quellen wie Newsfeeds, Blogs, Wikis usw. erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.empolis.de> oder senden Sie uns einfach eine Email ([info@empolis.com](mailto:info@empolis.com)).

## Über Empolis

Empolis, an Attensity Group Company, bietet eine integrierte Suite von Business Applications, die mit Hilfe semantischer Informationstechnologien die exponentiell wachsende Menge unstrukturierter Daten analysieren, interpretieren und automatisiert verarbeiten kann. Entscheider, Experten, Supportmitarbeiter und Kunden erhalten so stets situations- und aufgabengerecht genau das Wissen, das für ihre Arbeit relevant ist.

Empolis ist der Lösungslieferant für Firmen und Organisationen, die den hohen Nutzen eines intelligenten Informationsmanagements für ihr Unternehmen erkannt haben. Informationen aus unterschiedlichsten Formaten und beliebiger Herkunft werden automatisch zu Wissen aufbereitet und in Echtzeit zum Entscheider geliefert. Information wird zu nutzbarem Wissenskapital und Geschäftsprozesse werden optimiert.

Viele namhafte nationale und internationale Unternehmen sowie öffentliche Institutionen vertrauen bereits auf Empolis-Lösungen und unser über 20-jähriges Branchen- und Prozess-Know-how. Weltweit nutzen mehr als 220.000 Anwender in Unternehmen Geschäftsanwendungen der Attensity Group.

[www.empolis.de](http://www.empolis.de)

### **Ansprechpartner Empolis GmbH:**

Martina Tomaschowski  
Empolis GmbH  
Europaallee 10  
67657 Kaiserslautern

Telefon: +49 631 303 5503  
Mobil: +49 170 233 7849  
Email: [martina.tomaschowski@empolis.com](mailto:martina.tomaschowski@empolis.com)

Thomas Huber  
semanticom GmbH  
Unter den Linden 21  
10117 Berlin

Telefon: +49 30 74 69 73 97  
Mobil: + 49 151 14 96 58 10  
Email: [Thomas.Huber@semanticom.eu](mailto:Thomas.Huber@semanticom.eu)