



PRESSEMITTEILUNG

Attensity Group übernimmt Biz360, einen führenden Anbieter von Lösungen zur Beobachtung von Social Media

Die Übernahme „Opens the Enterprise“ und ermöglicht Unternehmen, Einblicke in Social Media für geschäftskritische Prozesse zu nutzen / Weltweit führender Anbieter von semantischen Unternehmensanwendungen übernimmt eine führende Rolle im wachsenden Social-CRM-Markt

PALO ALTO, Kalifornien, 28. April 2010 – Die Attensity™ Group, führender Anbieter von Unternehmenslösungen, die wertvolle Informationen aus unstrukturierten Daten gewinnen, verkündete heute, dass mit Biz360® Inc., dem führenden Anbieter von Lösungen für die Beobachtung von Social Media und Market Intelligence (MI), eine feste Übernahmevereinbarung erzielt wurde. Mit dieser Übernahme erweitert Attensity die Möglichkeiten für Unternehmen, Online-Konversationen und -Kommentare kontinuierlich zu verfolgen und sichert sich dadurch eine marktbeherrschende Stellung im wachsenden Social-Customer-Relationship-Management-Markt. Die erweiterte Attensity-Plattform wird aus einem leistungsstarken Beobachtungstool, einem Self-Service-Analysetool und einer integrierten Self-Service-Applikation bestehen. Sie ermöglicht es den Anwendern, auf Basis der Erkenntnisse, die aus der Beobachtung der verschiedenen Kundenkommunikationskanäle gewonnen werden, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus leitet die Anwendung Kundenkommunikation aus sozialen Netzwerken, SMS und E-Mail-Verkehr an den richtigen Ansprechpartner zur Beantwortung weiter, integriert das aus Social Media gewonnene Wissen in Wissensdatenbanken und ermöglicht dadurch einen effektiveren Kundendienst und Self-Service. Auf diese Weise verschaffen sich Unternehmen einen strategischen Wettbewerbsvorteil.

„Der Erwerb von Biz360 unterstreicht einmal mehr, wie sehr Attensity daran gelegen ist, Unternehmen einen Zugang zur Welt der unstrukturierten Daten zu verschaffen, damit sie die Fülle an internen und externen Informationen für ihre geschäftskritischen Prozesse vollständig nutzen können“, erklärt Ian Bonner, CEO der Attensity Group. „Indem wir die rasant wachsenden Datenquellen aus dem Internet auf sichere Art und Weise in Unternehmensanwendungen integrieren, unterstützen wir Unternehmen dabei, sowohl die Nähe zum Kunden als auch die Transparenz der Kundenkommunikation zu optimieren. Sowohl die Technologie als auch das Team von Biz360 ermöglichen uns, Informationen aus Social Media und traditionellen Medien auf absolut sicherem Wege zu sammeln, zu analysieren und den Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Die neue, erweiterte Lösung bietet völlig neue Funktionen für die Voice of the Customer-Analyse, den Kundendienst und Research-Prozesse.“

Außerdem betont Bonner: „Vereint zu einem Unternehmen bieten Attensity und Biz360 nun die intelligenteste und benutzerfreundlichste Lösung für die Analyse, Aufbereitung

und Reaktion auf Kundenkommunikation, die es Unternehmen ermöglicht, Kunden gezielt zuzuhören, die gesammelten Informationen effektiv zu analysieren, mit vorhandenen Daten zusammenzuführen und dann auf dieser Basis tätig zu werden – sowohl innerhalb als auch außerhalb der Firewall.“

Attensity bietet Applikationen, die aus jeder Textquelle wertvolle Informationen und verwertbare Einblicke liefern – sei es aus E-Mails, CRM, Kundenbefragungen, verschiedensten Dokumenten sowie einer Vielzahl an Daten aus Internetquellen wie zum Beispiel Nachrichten, Webforen, Communities, Blogs, Mikroblogs und sozialen Netzwerken. Die gebündelten Möglichkeiten von Biz360 und Attensity verschaffen den Nutzern einen besseren Zugang zur Kundenkommunikation, sodass sie sich aktiv in diese einbringen und darauf reagieren können.

„Heutzutage müssen Unternehmen interne Daten mit jenen aus dem Internet, welches eine wahre Fundgrube für Informationen ist, kombinieren können“, ist Michael Fauscette, Vice President der Software Business Solutions Group des globalen Market Intelligence Anbieters IDC, überzeugt. „Die Übernahme von Biz360 versetzt Attensity in die Lage, Unternehmen auf der ganzen Welt dabei zu unterstützen, die Potenziale der in Social Media ‚beheimateten‘ Kunden voll auszuschöpfen – durch ein innovatives Paket an Social-CRM-Anwendungen, die speziell für Unternehmen entwickelt wurden.“

Die Zusammenführung des Produktportfolios von Biz360 mit den Lösungen von Attensity für die Nutzung von unstrukturierten Daten, die schon bisher das breiteste und fundierteste Angebot in diesem Bereich darstellen, vergrößert die Bandbreite an komplementären und Synergien schaffenden Technologien noch einmal entscheidend, erhöht deutlich die Marktpräsenz und verbessert gleichzeitig das Kundenerlebnis. Dazu gehören die erstklassigen Funktionen des Beobachtungstools, die bereits von über 50 der Fortune-2000-Unternehmen genutzt werden und den umfassendsten Echtzeitzugang zu Onlineinhalten (in sozialen Netzwerken, Nachrichten, Foren, Blogs, Produktbewertungen, Twitter, Facebook etc.) in mehr als 15 verschiedenen Sprachen ermöglichen. Durch die Übernahme wird das Produktportfolio um eine bewährte SaaS-basierte Serviceanwendung erweitert, die es Unternehmen ermöglicht, Internetbeiträge zu beobachten, zu verfolgen und zu analysieren. Ihr Name: Attensity360.

„Dieser Zusammenschluss eröffnet beiden Seiten enorme Marktpotenziale“, ist sich Brad Brodigan, CEO von Biz360, sicher. „Die Zusammenführung unseres Know-hows im Bereich Social Media und Market Intelligence mit den semantischen Analyse-Applikationen von Attensity erzeugt ein unvergleichliches Wertversprechen. Zusammen machen unsere Produktlinien das Social CRM der nächsten Generation schon heute zur Realität, indem sie die Probleme hinsichtlich der Technik, der Prozesse und der Skalierbarkeit zwischen Unternehmen und deren Kunden lösen. Gemeinsam werden wir die Art, wie Unternehmen ihren Kunden zuhören und auf sie reagieren, grundlegend verändern – in einer Art und Weise, wie sie bisher nicht möglich war.“

Biz360 wurde im Jahr 2000 gegründet. Die Zentrale des Unternehmens befindet sich in Redwood City, Kalifornien. Zu den Kunden von Biz360 zählen viele namhafte Unternehmen wie Allstate Insurance, Astra Zeneca, Burson-Marsteller, Dell, HP, Las Vegas Sands Corp. und viele mehr. Mit diesen Partnerschaften bringt Biz360 eine starke Umsatzbasis in das globale Geschäft von Attensity mit ein. Während Biz360 sich bisher vor allem auf den Absatzmarkt Nordamerika konzentrierte, können nun durch die globale Präsenz von Attensity und dessen starkes Team im EMEA-Raum die internationale

Vermarktung und der globale Verkauf der Attensity360-Produkte zügig eingeleitet werden.

Im Bericht „The Forrester Wave™: Listening Platforms, Q1 2009“ des Marktforschers Forrester Research, Inc. wurde Biz360 als „eine robuste Lösung, die eine gute Datenerfassung sowie sehr überzeugende Reporting- und medienübergreifende Vergleichsfunktionen bietet“ bezeichnet.

„Dank der Biz360-Methode konnte unser Unternehmen stets tiefgreifende Einblicke in marktrelevante Informationen aus Social Media erlangen“, erklärt Pete Boyd, Senior Vice President of Operations der Las Vegas Sands Corp, ein langjähriger Kunde von Biz360. Die Las Vegas Sands Corp. betreibt unter anderem die Casinos The Venetian und The Palazzo Resort-Hotel-Casinos. „Die Kombination der Technologie von Biz360 mit den Unternehmensanwendungen von Attensity wird es uns ermöglichen, neben den Informationen aus Social Media und Internetnachrichten auch auf interne Kanäle wie Kundenbefragungen, CRM-Systeme und vieles mehr zurückzugreifen. Mit dem neuen Attensity360 werden wir einen echten 360-Grad-Rundumblick über die Anliegen unserer Kunden erhalten.“

Gemäß der Vereinbarung übernimmt Attensity Biz360 zu 100 Prozent, einschließlich angemeldeter Patente, proprietärer Technologien, des Kundenbestands sowie aktueller und in Entwicklung befindlicher Produkte. Bei Vollzug der Übernahme wird das Team von Biz360 in die Organisation eingegliedert. Brad Brodigan, CEO von Biz360, wird Attensity als Senior Vice President und Geschäftsführer des Nordamerikageschäfts verstärken. Mit der Ergänzung um das erfahrene Team von Biz360-Experten wächst ein engagierter, weltweit führender Anbieter von Softwarelösungen für die Beobachtung von Social Media und Market Intelligence heran.

Es wird erwartet, dass die Übernahme vorbehaltlich diverser Standardbedingungen bei Vertragsabschlüssen in den nächsten 10 Tagen erfolgt. Die Bedingungen der Vereinbarung wurden nicht veröffentlicht, da beide Unternehmen in privater Hand sind. Über die Hauptanteile von Attensity verfügt die private Schweizer Investmentfirma aeris CAPITAL. Die Investoren von Biz360 – Foundation Capital, Granite Ventures und Scale Venture Partners – werden künftig an Attensity beteiligt sein werden.

Über die Attensity Group

Die Attensity Group bietet Softwarelösungen basierend auf semantischen Web 3.0 Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, verborgene Informationen in unstrukturiertem Text zu finden, zu verstehen und zu verwerten und so ihre geschäftskritischen Entscheidungen zu unterstützen. Die umfassende Application Suite zielt auf das kollektive Wissen in Social Media und Internetforen, die „Stimme des Kunden“ (Voice of the Customer) in Kundenbefragungen und E-Mails, Response Management im Kundendienst, E-Service, Research & Discovery, Risk & Compliance sowie Intelligence Analysis ab. Attensity hat mehr als 500 Installationen weltweit vorzuweisen. Die preisgekrönte Software ist sowohl bei großen Regierungsbehörden als auch bei innovativen Unternehmen wie Airbus, Charles Schwab, Bosch, JetBlue, der Royal Bank of Canada, Travelocity und Vodafone im Einsatz. Sie ermöglicht es Organisationen, Tendenzen und Muster besser zu erkennen, Unregelmäßigkeiten aufzuspüren, Risiken zu reduzieren und die Möglichkeiten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung optimal zu nutzen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.attensity.com, <http://twitter.com/attensity> und <http://www.facebook.com/attensity>.

©2010 Attensity Group. Attensity ist ein Markenzeichen der Attensity Group in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Markenzeichen bzw. eingetragene Markenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber. Änderungen ohne vorherige Ankündigung sind vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten.

Über Biz360

Als führender Anbieter von Lösungen zur Verwertung von Inhalten aus Social Media bietet Biz360 die umfassendste Palette an Tools zur Beobachtung von sozialen Netzwerken, von benutzerfreundlichen Self-Service-Applikationen bis hin zu Full-Service-Anwendungen. Biz360 analysiert sowohl traditionelle Medien als auch die rasant wachsende Social-Media-Landschaft und bietet damit einen globalen Ansatz, der weit über die Möglichkeiten der Konkurrenz hinausgeht. Mithilfe fortschrittlicher Datenanalyseverfahren sammeln und analysieren wir riesige Mengen an Daten aus Nachrichten und Social Media, um laufend relevante Informationen zu ermitteln, die es unseren Kunden ermöglichen, ihr Zielpublikum besser zu verstehen und zu integrieren, auf Wettbewerbsrisiken zu reagieren, Tendenzen einzuschätzen und die Rendite aus dem Marketing zu verbessern. Sie erreichen Biz360 unter der Telefonnummer 866.424.9360 sowie über die Website <http://www.attensity360.com>. Unternehmen jeder Größe können die Möglichkeiten der Beobachtung von Social Media jederzeit testen, indem sie auf unserer Website eine kostenlose Testversion bestellen.

Ansprechpartner:

Martina Tomaschowski
Attensity
Europaallee 10
67657 Kaiserslautern
Telefon: +49 631 303 5503
Mobil: +49 170 233 7849
Email: 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