



## CHORDIANT BRINGT RECOMMENDATION ADVISOR 6.1

### *Lösung zur Kundenkommunikation in Echtzeit macht aus unerfahrenen Call Center Agenten erfolgreiche Profis; stärkere Personalisierung im Self-Service*

**MÜNCHEN – 12. SEPTEMBER 2008** — Chordiant hat Version 6.1 seines Recommendation Advisors vorgestellt. Die Lösung liefert in Echtzeit Informationen und Empfehlungen, mit denen Unternehmen ihre Kommunikation mit Kunden optimieren. Der Recommendation Advisor analysiert laufende Kundengespräche in Filiale und Call Center und erstellt auf dieser Basis dynamische Vorhersage- und Entscheidungsmodelle. Diese liefern dem Agenten Empfehlungen für die nächste Aktion (Next Best Action™), die dynamisch auf die aktuellen Vorgaben und Reaktionen des Kunden abgestimmt sind. Dadurch wird sichergestellt, dass auch unerfahrene Kundenberater Angebote erstellen, die sowohl für den Kunden als auch das Unternehmen ein bestmögliches Ergebnis darstellen. Analog erstellt die Lösung auch den Kunden im Self-Service passende und individuell zugeschnittene Angebote.

Der Chordiant Recommendation Advisor basiert auf der Chordiant Decision Management (CDM) Lösung. CDM ist ein Set von Anwendungen zur Vorhersage von Kundenverhalten und zur Automatisierung von Entscheidungen bei der Interaktion mit Kunden. Daraus lassen sich Strategien für die Next Best Action ableiten, die auf dem antizipierten Kundenverhalten, den Reaktionen und Neigungen der Kunden sowie modernen Geschäftsregel- und Segmentierungstechnologien beruhen. Damit stellen Unternehmen sicher, dass jede Interaktion mit dem Kunden zu jeder Zeit angemessen, individuell und konsistent gestaltet wird.

Im Call Center bewertet der Recommendation Advisor alles, was über den Kunden bekannt ist, und alles, was der Kunde im aktuellen und in den vorangegangenen Gesprächen gesagt hat. Daraus leitet er eine Empfehlung für die nächste Aktion ab. Diese kann ein personalisiertes Angebot, eine individuelle Beratung oder Erklärung ebenso sein, wie eine aufschlussreiche Fragestellung, ein Verhandlungsvorschlag oder ein Kompensationsangebot. Die Lösung kann zu jedem Zeitpunkt der Interaktion immer neue Empfehlungen oder einen Aktionsvorschlag aussprechen. Der Agent kommt also nie in eine Situation, in der ihm die Handlungsoptionen ausgehen.

Eine wichtige Neuerung in Version 6.1 ist der „Stimmungsmesser“, mit dem Agenten die Stimmungslage des Kunden einstufen können. Die weitere Gesprächsführung und alle Vorschläge der Lösung werden dann automatisch an die emotionale Situation des Kunden angepasst. Im Self-Service-Bereich erstellt die Lösung dynamische Fragen, Antworten sowie Empfehlungen und führt den Kunden durch den gesamten

Prozess hin zu einer angemessenen und zufriedenstellenden Lösung für seine Anfrage oder sein Problem.

Eine Untersuchung der amerikanischen Purdue Universität zeigt, dass die Erfahrung der Call Center Agenten entscheidenden Einfluss darauf hat, ob ein Kunde bei einem Unternehmen erneut einkauft. Leider hat dieser Zusammenhang in vielen Unternehmen gerade den gegenteiligen Effekt: Agenten besitzen nicht die nötigen Informationen, verhalten sich unpassend oder machen falsche und unvollständige Angaben. Unternehmen, die ihre Agenten mit dem nötigen Wissen und guten Kommunikationsfähigkeiten ausstatten, verbessern dadurch direkt die Kundenerfahrung und -Bindung.

„Die Qualitätsansprüche an die Customer Experience steigen weiter an und gleichzeitig versuchen die Unternehmen die Kosten im Kundenservice zu drücken. Deshalb ist es entscheidend, dass sie die Effizienz der Kundenberater und Call Center Agenten sowie der Self-Service-Bereiche verbessern. Der Recommendation Advisor ermöglicht dies, indem er Aufgaben automatisiert, die bisher meist von höherrangigen Mitarbeitern erledigt werden mussten“, erklärt James St. Jean, CTO bei Chordiant Software.

#### **Über Chordiant Software**

Mit Chordiant Lösungen und Services können große Unternehmen weltweit das bestmögliche Kundenerlebnis realisieren. Anders als traditionelle Unternehmensanwendungen verschmelzen die Chordiant Customer Experience (Cx™) Lösungen analytische Erkenntnisse mit flexiblen Geschäftsstrategien und Entscheidungsprozessen, um das Verhalten jedes einzelnen Kunden genau zu verstehen. Mit Hilfe dieses Wissens lässt sich eine dauerhafte persönliche Beziehung zum Kunden aufbauen, die bei jeder Interaktion mit einem maßgeschneiderten Angebot mit individuellem Mehrwert untermauert wird. Mit Chordiant Cx™ Lösungen erbringen Kundentreue, operative Produktivität und Profitabilität einen bislang unerreichten Wertbeitrag für das Unternehmen. Weitere Informationen unter: [www.chordiant.de](http://www.chordiant.de)

#### **Pressekontakt:**

Chordiant Software International GmbH  
Carolin Schwendinger  
Gmunder Straße 53  
81379 München  
Tel.: 089-540 32-111  
E-Mail: [carolin.schwendinger@chordiant.com](mailto:carolin.schwendinger@chordiant.com)

Hotwire  
Robert Kerschensteiner  
Friedensstraße 6-10  
60311 Frankfurt am Main  
Tel: 069-25 66 93-80  
E-Mail: [robert.kerschensteiner@hotwirepr.com](mailto:robert.kerschensteiner@hotwirepr.com)

Chordiant and the Chordiant logo are registered trademarks of Chordiant Software, Inc. All other trademarks and registered trademarks are the properties of their respective owners.