



CHORDIANT UND IBM HELFEN DER TELEKOMMUNIKATIONSINDUSTRIE KUNDENZENTRIERTE LÖSUNGEN SCHNELLER EINZUFÜHREN

Chordiant Decision Management läuft jetzt auf IBMs neuem Service Provider Delivery Environment (SPDE) Framework

CUPERTINO, KALIFORNIEN/MÜNCHEN — 18. FEBRUAR 2009 Chordiant Decision Management Software ist von IBM für das SPDE Framework geprüft und freigegeben worden. Als integraler Bestandteil dieses IBM Frameworks hilft Chordiants Decision Management Software für die Vorhersage von Kundenverhalten den Telekommunikationsunternehmen, Services rasch zu implementieren, die den Umsatz steigern und die Customer Experience optimieren.

Das IBM SPDE Framework ist ein offenes, skalierbares, flexibles und SOA-basiertes Anwendungsframework für die Telekommunikationsbranche. Mehrere Software-Anbieter und deren Anwendungen wurden für das Framework freigegeben. Mit Hilfe des Frameworks können Telekommunikationsdienstleister ihren Service ganzheitlich verbessern – von der Gestaltung bis hin zur Durchführung ihrer Services. Außerdem garantiert das Framework eine hohe Qualität, Sicherheit und ein kontinuierliches Management für die Services. Das SPDE bietet ein Framework zur Bereitstellung von End-to-End-Services, während Chordiant ermöglicht, die Services zu liefern, mit denen das Geschäftsergebnis durch die Personalisierung des Kundenerlebnis und der Interaktion gesteigert werden soll. „In der SPDE Framework-Initiative bringen wir mehrere plattform-unabhängige Software-Anbieter zusammen, die speziell für Serviceprovider der Telekommunikationsindustrie gestaltete Lösungen liefern“, erklärt Jeff Smith, Vice President, Communications Sector Solutions IBM.

Das Chordiant Decision Management umfasst eine Reihe von Anwendungen, die durch die Integration in das SPDE Framework für die Telekommunikationsindustrie das Herzstück der vertikalen Cx Solutions von Chordiant bilden. Mit Chordiants Handlungsempfehlungen können Unternehmen schneller auf die Bedürfnisse ihrer Kunden reagieren. Sie können flexibler auf die Marktsituation eingehen und konsistente Next-Best-Action Aktivitäten über alle Kanäle hinweg implementieren. Bereichsleiter und Marketingmanager können ihre Kundeninteraktions- und Marketingstrategien so gestalten, dass Kundenloyalität aufgebaut wird. Dadurch reduzieren sie die Kundenabwanderung und erhöhen die Effizienz.

Im Service Center führt das Decision Management den Kundenberater durch den Beratungsprozess, indem es Echtzeit-Empfehlungen für Angebote und Verhandlungen gibt, die die Kundenhistorie und das voraussichtliche Kundenverhalten berücksichtigen.

Berater können dadurch die Kunden stärker an das Unternehmen binden und ihnen Cross-Sell- oder Up-Sell-Angebote machen, die in Echtzeit an das individuelle Kundenverhalten angepasst werden können. Im richtigen Augenblick kann Chordiant Decision Management sogar einen intelligenten Frage-Antwort-Katalog bilden, der an den Bedarf des Kunden angepasst ist. Mit nur einer vorher festgelegten Frage kann das System, je nach Kundenhistorie und Antwort des Kunden, dynamisch Folgefragen festlegen. Mit integrierten Telekommunikations-Blueprints kann das System in Echtzeit den am besten geeigneten Plan oder Vorschlag generieren, der für das Cross- bzw. Up-Selling oder für die Kundenpflege genutzt werden kann.

Das Chordiant Decision Management Toolset für die Gestaltung, das Testen und die Durchführung von Echtzeit-Strategien ist für Anwender leicht verständlich und nutzerfreundlich. Bereichsleiter können den Erfolg ihrer Marketingmaßnahmen in Echtzeit steuern und Auswirkungen auf den Gewinn beurteilen. Um Betriebsabläufe sicher zu gestalten, können Parameter für bestimmte Strategien festgelegt werden, so dass bereits existierende Systeme und Prozesse nicht negativ beeinflusst werden. Chordiant Decision Management ist auf große Unternehmen ausgerichtet, um hunderte selbstlernende Modelle für tausende Nutzer und Millionen Interaktionen zu steuern, ohne die Performance des gesamten Systems zu beeinträchtigen.

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

Pressekontakt:

Chordiant Software International GmbH
Carolin Schwendinger
Gmunder Straße 53
81379 München
Tel.: 089-540 32-111
E-Mail: 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

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.