

PRESSEMITTEILUNG

Produkt

Attensity schließt Partnerschaft mit Twitter: Innovative Social-Media-Analyse- und Kundendienst-Applikationen

Marktführer in der Analyse von Kundenmeinungen steigert Nutzen seiner Customer-Experience-Management-Suite durch Integration der Twitter-Firehose

Kaiserslautern, 21. Oktober 2010 – Attensity, führender Anbieter von Software-Anwendungen für das Customer Experience Management, mit denen sich wertvolle Informationen aus unstrukturierten Texten gewinnen lassen, gab heute den Abschluss einer Vereinbarung mit dem führenden Echtzeit-Informationsnetzwerk [Twitter](#) bekannt: Zukünftig kann Attensity den gesamten Datenfluss (die sogenannte „Firehose“) eines der am schnellsten wachsenden Kanäle für Kundenfeedback und Kundendiskussionen dazu verwenden, den Gesprächen der Nutzer zuzuhören, sie zu analysieren, die gewonnenen Informationen miteinander in Beziehung zu setzen und gezielt zu handeln. Den Kunden von Attensity eröffnet sich damit der Echtzeitzugriff auf die Twitter-Firehose, den Echtzeitstrom mit täglich mehr als 90 Millionen Tweets.

Heutzutage können Unternehmen es sich nicht leisten, Gespräche, Posts oder Kommentare im Social Web zu ignorieren, die sich negativ auf ihre Marke auswirken können. Indem sie die Chance zur Kontaktaufnahme und -pflege nutzen, die sich durch solche Beiträge ergibt, können sie die Kundenzufriedenheit verbessern und die Kundenbindung langfristig stärken.

„Für unsere Kunden bedeutet die Partnerschaft mit Twitter einen beträchtlichen Mehrwert. Die Anwendung unseres patentierten Exhaustive

Extraction™-Verfahrens und semantischer Technologien ermöglicht den Zugang zu sämtlichen Diskussionen auf Twitter. Probleme, Empfehlungen oder Rückfragen, die Kunden über diesen Kanal äußern, können unmittelbar identifiziert, analysiert und zügig bearbeitet werden. Unternehmen können so noch schneller und umfassender auf sich abzeichnende Probleme oder Trends reagieren und ihr Angebot auf die Bedürfnisse ihrer Kunden abstimmen“, erklärt Harald Zapp, Geschäftsführer der Attensity Europe GmbH.

Mit dem Zugriff auf den Twitter-Datenfluss steigert Attensity den Nutzen seiner [Lösungen](#) zur Analyse von Kundenstimmen, darunter die branchenweit führende Lösung [Attensity Analyze](#) für tiefgreifende Textanalyse und die Lösungen [Attensity360](#) und [Attensity Respond for Social Media](#) für die Beobachtung von Social Media und die Beantwortung relevanter Beiträge.

Attensity Engage Conference

Vom 9. bis 10. November hält die Attensity Group zum dritten Mal ihre jährlich stattfindende weltweite Nutzerkonferenz ab: Bei der „Attensity Engage Conference“ im Computer History Museum in Mountain View, Kalifornien, USA, kommen Kunden, Partner und Führungskräfte von Attensity mit Experten aus den Bereichen Kundenerlebnis und Social Media zusammen, um die Zukunft von Customer Experience Management über mehrere Kanäle zu debattieren.

Einzelheiten finden Sie unter <http://www.regonline.com/attensity>.

Wenn Sie mehr über die Lösungen von Attensity erfahren möchten, besuchen Sie auch die Attensity-[Webinare](#) zu den Themen Beobachtung von Social Media, Social Media Response und Kundenstimmen-Analyse.

Links zu Social Media:

Lösungen für die Analyse von Kundenäußerungen:

<http://www.attensity.com/de/applications-and-solutions-2/attensity-analytics-suite>

Attensity Analyze:

<http://www.attensity.com/de/applications-and-solutions-2/attensity-analytics-suite/attensity-analyze>

Attensity360:

<http://www.attensity.com/de/applications-and-solutions-2/attensity-analytics-suite/attensity360-fur-social-media>

Attensity Respond for Social Media:

<http://www.attensity.com/de/applications-and-solutions-2/attensity-service-suite/attensity-respond/respond-fur-social-media/>

Webinare:

<http://www.attensity.com/de/news-and-events/events/webinar/webinar-on-demand/>

Über Attensity Europe

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 16 Sprachen und aus über 75 Millionen Quellen. Attensity hat mehr als 500 Installationen mit über 220.000 Nutzern weltweit vorzuweisen. Attensity Europe GmbH ist Teil der Attensity Group, die ihren Hauptsitz in Palo Alto, Kalifornien hat.

www.attensity.de

Kontakt Attensity:

Martina Tomaschowski
Attensity Europe GmbH
Europaallee 10
67657 Kaiserslautern
Tel.: +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
Berater
Berliner Straße 164
D-65205 Wiesbaden
Tel.: +49 611-74 131-937
Fax: +49 611-74 131-22
E-Mail: jan.krueger@ffpr.de
www.ffpress.net