

## PRESSEMITTEILUNG

### Produkt

## **Attensity erweitert sein Lösungsportfolio für die Beobachtung von Social Media um „Attensity Respond for Social Media“**

Die neue Anwendung basiert auf hochentwickelten semantischen Technologien. Nachrichten aus dem Social-Media-Umfeld werden automatisch klassifiziert und zur Beantwortung an die zuständige Abteilung weitergeleitet.

**Kaiserslautern, 5. Oktober 2010** – Die Attensity Europe GmbH, führender Hersteller von Softwarelösungen für das Customer Experience Management, die aus unstrukturierten Textdaten wertvolle Informationen gewinnen, verkündete heute die Einführung ihres neuesten Tools „Attensity Respond for Social Media“ (<http://www.attensity.com/de/applications-and-solutions-2/attensity-service-suite/attensity-respond/respond-fur-social-media/>). Attensity Respond for Social Media erweitert die Funktionen von [Attensity360](#), einer führenden Lösung für die Beobachtung von Social Media, die dadurch einen zusätzlichen Mehrwert für Unternehmen erzielt.

Die Kombination aus Attensity360 und Attensity Respond beobachtet Millionen von Einträgen in Twitter, Facebook, Bewertungsportalen, Blogs und vielen mehr und ist damit besonders effektiv. Mithilfe semantischer Technologien werden die Beiträge aus den diversen Quellen analysiert und klassifiziert, um verwertbare Informationen herauszufiltern. Danach leitet Attensity Respond for Social Media die Nachrichten automatisch an den zuständigen Mitarbeiter bzw. das zuständige Team weiter, sodass Anfragen und Probleme quasi in Echtzeit bearbeitet werden können. Dies steigert nicht nur die Zufriedenheit bei den Kunden, sondern reduziert gleichzeitig die Abwanderung zur Konkurrenz und die Kosten für den

Support. Darüber hinaus können Unternehmen Probleme mit ihren Produkten, Wettbewerbsrisiken und Chancen frühzeitig erkennen.

„Attensity Respond for Social Media ist für Unternehmen sowie deren Contact Center und andere Service-Einheiten ein echter Meilenstein in Bezug auf Kundenzufriedenheit und -bindung. Die Kombination unseres modernen Social Media Tools mit unserer leistungsstarken und bewährten Response-Management-Lösung ermöglicht es, Kundenkonversationen und -wünsche zu verstehen und unmittelbar darauf zu reagieren“, erklärt Harald Zapp, Geschäftsführer der Attensity Europe GmbH.

### **Zeitnah auf Beiträge in Social Media reagieren**

Kunden nutzen zunehmend das Internet, um Informationen, Meinungen und Feedback über Produkte und Services auszutauschen. Konsumenten suchen die benötigten Services heutzutage selbst online – und bieten sie gleichzeitig anderen Verbrauchern über das Internet an. Folglich wächst die Zahl der Diskussionen ins Unermessliche und überfordert damit zunehmend die Kundenbetreuer in Unternehmen und Organisationen.

Attensity Respond for Social Media durchsucht automatisch Diskussionen in den beliebtesten Sozialen Medien (z. B. Webforen, Communities, Blogs, Mikroblogs, Nachrichten und sozialen Netzwerken wie Facebook, LinkedIn und Twitter) nach relevanten und verwertbaren Posts. Es ermöglicht Unternehmen, auf einfache Weise Workflows festzulegen, um relevante Informationen zügig an den Kundensupport, die Rechts-, Marketing-, PR- oder jede andere beliebige Abteilung weiterzuleiten, damit diese reagieren und mit dem Kunden in Kontakt treten kann. Sämtliche Kommunikationsvorgänge werden mithilfe eines integrierten „Ticketing-Systems“ für das Contact Center nachverfolgt. So haben die Benutzer jederzeit Zugriff auf die Vorgänge und können beispielsweise die Antworten des Serviceteams, frühere Anfragen und viele andere entscheidende Informationen einsehen. Sie erkennen auf den ersten Blick, welche Nach-

richten noch beantwortet werden müssen, welche in Bearbeitung sind und welche Vorgänge bereits abgeschlossen sind.

„Unternehmen, die ihren Wettbewerbern einen Schritt voraus sein wollen, müssen ein gewaltiges Volumen an benutzergenerierten Inhalten aus Social Media verarbeiten, interpretieren und analysieren können“, erklärt Ray Wang, Gründungspartner und Chefberater der Altimeter Group, einer Unternehmensberatung mit Sitz in San Mateo, Kalifornien. „Großunternehmen benötigen innovative Lösungen auf dem neuesten Stand der Technik, die sie dabei unterstützen, auf diese Flut an Daten zu reagieren. Die Daten auf manuelle Weise zu durchsuchen und zu sortieren, ist ein Ding der Unmöglichkeit.“

Attensity Respond for Social Media ist auch mit führenden CRM-Systemen integrierbar, sodass jede Interaktion auch kundenspezifisch nachverfolgt werden kann. Der Servicemitarbeiter erhält wichtige Daten zum Kundenprofil, sowohl aus Social Media als auch aus dem CRM-System, und kann diese einbringen, um seine Kundeninteraktionen zu optimieren. Antwortzeiten und -inhalte werden für jeden Kunden festgehalten, sodass sie jederzeit wieder eingesehen werden können; hinzu kommt ein vollständiger Satz an aussagekräftigen Reports für das Interaktionsmanagement.

Sowohl Attensity360 als auch Attensity Respond for Social Media sind Bestandteile einer integrierten Suite von Business Applications, die es Unternehmen ermöglicht, den Online-Diskussionen ihrer Kunden gezielt zuzuhören, sie zu analysieren, mit anderen Daten zu verbinden und dann auf Basis der gewonnenen Informationen zu handeln. Durch die zusätzlichen tiefgreifenden Analysefunktionen von Attensity Analyze können noch detailliertere Dashboard-Reports für Digital-Detective-Programme, Voice-of-the-Customer-Initiativen usw. erstellt werden. Diese Reports machen auch feine Unterschiede in der Kundenstimmung sichtbar. Darüber hinaus ermöglichen sie es, Themen, die den Kunden am Herzen liegen, in externen und internen Quellen wie Kundenbefragungen oder ganz gewöhnlichen Anfragen an das Contact Center aufzuspüren. So erhält das

Unternehmen beispielsweise einen Überblick darüber, welche Arten von Themen oder Problemen mit welchen Reaktionszeiten verbunden sind; oder es kann eine Verbindung zwischen Kundenstimmung und entsprechenden Ergebnissen zur Kundenzufriedenheit herstellen; oder die Topthemen in Social Media mit den Topthemen in „herkömmlichen“ Contact-Center-Anfragen vergleichen und vieles mehr.

### **Vorstellung**

Attensity wird seine neue Lösung Attensity Respond for Social Media im Rahmen eines kostenlosen Webinars vorstellen. Nick Patience, Analyseexperte von The 451 Group, einem führenden unabhängigen IT-Marktforschungsunternehmen, wird bei dieser Gelegenheit alle Interessierten über seine Erkenntnisse informieren. Weitere Informationen dazu finden Sie in Kürze unter:

<http://www.attensity.com/news-events/events/webinars>

## **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 17 Sprachen und aus über 70 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](http://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](mailto: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  
Nicole Celikkesen  
Berliner Straße 164  
D-65205 Wiesbaden  
Tel.: +49 (0)611-74 131-52  
Fax: +49 (0)611-74 131-22  
Email: [nicole.celikkesen@ffpr.de](mailto:nicole.celikkesen@ffpr.de)  
[www.ffpress.net](http://www.ffpress.net)