

PRESSEMITTEILUNG

Response Management Lösung für das Contact Center der nächsten Generation

Attensity veröffentlicht Attensity Respond 5.1

Kaiserslautern, 14. Juli 2011 – Attensity, führender Anbieter von Textanalyse-Lösungen für das Customer Experience Management (CEM), verkündete heute das Release von Attensity Respond 5.1. Die neueste Version von Attensity's Response Management Lösung wurde für das Contact Center der nächsten Generation entwickelt, für das die Kundeninteraktion über sämtliche Kanäle eine Selbstverständlichkeit ist.

„Attensity Respond 5.1 gibt Contact-Center-Agents die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Social Media nahtlos in ihren Kundeninteraktionsprozess einbinden können“, erklärt Catherine van Zuylen, Vice President Globales Produktmanagement bei Attensity. „Mit Respond 5.1 können die Mitarbeiter im Contact Center die Anfragen hilfesuchender Kunden über Social Media automatisch weiterleiten und beantworten – in derselben Anwendung, die sie auch für E-Mails, Anrufe oder andere Kommunikationskanäle verwenden.“

Die neue, verbesserte Version von Attensity Respond ermöglicht es Contact Centern:

- Social Media nahtlos mit anderen Kanälen der Kundeninteraktion wie E-Mail, SMS, Chats oder Telefon zu integrieren,
- Gespräche „offline“ in E-Mail- oder SMS-Nachrichten zu übernehmen,
- über verschiedene Kanäle eingehende Nachrichten über ein einziges Interaktionsticket und über einen bestimmten Zeitraum nachzuverfolgen und in den Kundendaten zu erfassen,
- Nachrichten aus Social Media, E-Mails und anderen Kanälen gezielt herauszufiltern oder eine ungefilterte Queue nach spezifischen Themen oder Produkten zu ordnen und weiterzuleiten,
- Kunden gemäß den festgelegten Geschäftsabläufen des Unternehmens einzubinden,
- bereits vorab genehmigte Vorlagen zu verwenden, welche die Interaktion der Contact-Center-Mitarbeiter mit Kunden über Social Media erleichtern,
- Weiterleitung und Priorisierung automatisch zu bestimmen – durch die Integration von Facebook, Twitter und diversen Analysetools wie den Klout Score, die den Einfluss in der Community messen, und

- „Big Data“ zu verarbeiten – und damit die großen Datenvolumina, die in den unzähligen Diskussionen und Kommentaren in Social Media generiert werden – sowie einer großen Anzahl an weit verstreuten Nutzern Support zu bieten.

„Attensity Respond kann bedeutend zur Optimierung der Geschäftsabläufe im Contact Center beitragen“, erklärt Esteban Kolsky, Technologieexperte von ThinkJar. „In der neuen Version 5.1 spiegelt sich der aktuelle Trend zur Einbindung von Social Media wider. Diese Einbindung ermöglicht es Contact Centern, den Bedürfnissen der heutigen Generation des vernetzten Kunden gerecht zu werden.“

Über Attensity Europe

Die Attensity Europe GmbH bietet ihren Kunden eine integrierte Application Suite für das Customer Experience Management. Die Softwarelösungen basieren auf 25 Jahre 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

Video: Was bedeutet Customer Experience Management?

<http://www.youtube.com/watch?v=oe0N8orXD-0>

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, Stefan Volland, Dr. Stefan Wess

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
www.ffpress.net