



## **Unternehmensweit konsistente und effiziente Vorgangsbearbeitung – Chordiant Enterprise Case Management**

*Besserer Kundenservice durch zentrale, abteilungs- und  
produktübergreifende Steuerung der Kundenkontakte*

**CUPERTINO, KALIFORNIEN/MÜNCHEN – 10. SEPTEMBER 2008** — Chordiant hat seine neue Lösung Chordiant Enterprise Case Management (ECM) vorgestellt. Mit ECM können große Organisationen die gesamte Vorgangsbearbeitung zentral steuern, um Kunden über alle Kanäle hinweg konsistent und effizient zu bedienen. Darüber ermöglicht die Lösung ein unternehmensweites Routing aller Kundenfälle. Sie eignet sich insbesondere für Versicherungen sowie Finanz-, Gesundheits- und Telekommunikations-Dienstleister, die sehr viele Kunden über unterschiedliche Kontaktkanäle betreuen.

Chordiant ECM bietet eine zentrale Logik zur Steuerung und Nachverfolgung von Millionen von Kundenfällen, Arbeitsschritten und Kontakten. Dadurch lässt sich der Kundenservice quer über unterschiedliche Abteilungen, Produktgruppen und Anwendungen hinweg optimieren. Chordiant ECM liefert dem Kundenberater einen vollständigen, kanalübergreifenden Einblick über den Kunden und dessen bisherige Kontakte mit dem Unternehmen. Darüber hinaus zeigt sie für jede Aktion in Echtzeit die ideale Folgeaktion, die auf Basis der integrierten Chordiant Decision Management Technologie ermittelt wird.

Die Folgeaktion kann entweder durch den Anwender oder automatisch durch das System ausgeführt werden. Wenn zum Beispiel ein Bankkonto überzogen wird, empfiehlt das System umgehend eine Aktion. Diese könnte beispielsweise sein, automatisch einen Brief zu versenden oder einen Berater aufzufordern, diesen Kunden zu kontaktieren. Wenn der Kunde dann zum Beispiel beim Call Center anruft, ohne den Brief beantwortet zu haben, bekommt der Call Center Agent diese Information automatisch zugespielt.

„Viele Unternehmen geben ihren Kunden keinen einheitlichen Eindruck beim Service. Zum Beispiel werden Kundenbeschwerden in der Filiale häufig anders behandelt als im Call Center. Im Versicherungsbereich unterscheidet sich die Schadenannahme bei der Hotline von der beim Außendienst und so weiter. Diese Siloproblematik bildet nach wie vor eine große Hürde bei der Verbesserung des Kundenservice“, erklärt Jürgen Neubauer, Geschäftsführer von Chordiant in Deutschland. „Mit ECM können die Unternehmen eine zentrale Logik für alle Kundenkontakte aufbauen. Das erleichtert die Arbeit der Kundenberater, verbessert die Absatzchancen und schafft eine konsistente Außenwahrnehmung.“

## **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.