

## PRESSEMITTEILUNG

### Messen

## Attensity punktet mit Customer Experience Management

**Call Centre Expo in Birmingham wurde vom Thema „Social-Media-Analyse“ dominiert – Unternehmen zeigt richtige Lösungen zur rechten Zeit**

**Kaiserslautern, 30. September 2010** – Die Attensity Europe GmbH, Anbieter semantischer Lösungen für das Customer Experience Management, hat mit ihren Produkten zur Social-Media-Analyse den Nerv des Fachpublikums der diesjährigen Call Centre & Customer Management Expo in Birmingham getroffen.

Vor allem die Software-Lösungen Attensity360 und Attensity Analyze, die es Unternehmen ermöglichen, in verschiedenste Kanäle der Kundenkommunikation hineinzuhören, Stimmungen mithilfe semantischer Textanalyse zu extrahieren, die so gewonnenen Einblicke mit bereits vorhandenen Informationen zu verbinden und auf dieser Basis zu handeln, stießen auf besonders großes Interesse.

Darüber hinaus beherrschte der gesamte Themenkomplex „Social-Media-Analyse“ das Messegeschehen in Form zahlreicher Vorträge und Workshops. „Aufgrund des großen Erfolgs der diesjährigen Expo und der Überzeugung, dass das Thema Customer Experience Management in den kommenden Jahren für Contact Center und andere Serviceeinheiten in Unternehmen weiter an Bedeutung zunehmen wird, tritt Attensity bei der CallCenterWorld 2011 in Berlin erstmals als Hauptsponsor auf“, erklärt Harald Zapp, Geschäftsführer Attensity Europe GmbH.

„Das Vereinigte Königreich hat nach unseren Erfahrungen bei der Nutzung von Social-Media-Inhalten zur Optimierung des Customer Experience Managements vor den kontinentaleuropäischen Märkten derzeit noch die Nase vorn“, sagt Zapp. Dies zeigte sich unter anderem in Workshops,

wie von der Firma ProtoCall One unter dem Titel „The Impact of Social Media on the Contact Centre – Opportunity or Risk?“. Dort ging es explizit um Fragestellungen, wie die Gefahren von ungesteuerten Kundendialogen im Web 2.0 den Ruf von Marken gefährden, wie Unternehmen bereits heute aus Social Media resultierende Informationen zur Verbesserung ihrer Wettbewerbssituation nutzen und welche Lösungen und Technologien beim Monitoring sowie zur Aufzeichnung von Interaktionen im Internet genutzt werden können. Auch eine von Attensity initiierte Aktion zum Thema Social-Media-Analyse fand regen Zuspruch. Der Vorschlag von Sharon Townsend, General Manager Service bei Mitsubishi Cars, Kundenwünsche, die in Bezug auf fehlende Fahrzeugausstattungen im Web 2.0 geäußert werden, zu analysieren, wird mithilfe von Attensity360 umgehend durchgeführt.

### **Attensity – ein innovatives Unternehmen**

Kurz vor Beginn der Call Centre Expo ist Attensity ferner im Rahmen des aktuellen IDC-Berichts 2010 als „Innovative Company Under \$100M to Watch“ und dem damit verbundenen Innovation Award ausgezeichnet worden. Insbesondere wurden die Leistungen von Attensity in der Kategorie „suchbasierte Anwendungen“ hervorgehoben. Diese definiert IDC als Applikationen, die entwickelt werden, um Unternehmen bei der Lösung bestimmter Geschäftsaufgaben zu unterstützen oder um Geschäftsabläufe zu optimieren, die einen besonders hohen Bedarf an Informationen – in der Regel aus vielfachen Informationsquellen – haben. Attensity erhält die Auszeichnung für sein Textanalysetool, das entwickelt wurde, um es auch Benutzern ohne Fachkenntnisse zu ermöglichen, „Social Media zu beobachten, die Stimme des Kunden (‘Voice of the Customer’) wahrzunehmen und die Bemühungen im Bereich Compliance bzw. eDiscovery zu unterstützen“.

## **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.

[www.attensity.de](http://www.attensity.de)

## **Kontakt Attensity:**

Martina Tomaschowski  
VP Marketing  
Attensity Europe GmbH  
Europaallee 10  
67657 Kaiserslautern  
Telefon: +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  
Jan Krüger  
Junior-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](mailto:jan.krueger@ffpr.de)  
[www.ffpress.net](http://www.ffpress.net)