



## **CHORDIANT STELLT NEXT BEST ACTION FÜR B2B KUNDEN UND PRIVATKUNDENHAUSHALTE VOR**

### ***Aktuelle Version des Chordiant Recommendation Advisor sorgt für Innovationsschub bei mehrstufiger Entscheidungsfindung im Customer Experience Management***

**CUPERTINO, KALIFORNIEN/MÜNCHEN – 25. FEBRUAR 2009** – Chordiant hat Version 6.2 seines Recommendation Advisor vorgestellt. Die im Markt führende Software für das Next Best Action Marketing in Echtzeit bietet jetzt zusätzliche Funktionalitäten. So kann die neue Version intelligente Dialoge und Interaktionen sowohl mit allen Beteiligten im Privathaushalt als auch mit B2B Kunden steuern. Die neue Lösung ermittelt jetzt auch gleichzeitig Handlungsempfehlungen (Next Best Actions) in individueller und aggregierter Form. Dadurch können Berater den Kunden mit personalisierten Botschaften für ihn selbst und mit Angeboten für seinen Haushalt oder seine Abteilung ansprechen. Dies bedeutet eine neue Qualität der Kundenerfahrung.

Vodafone, das größte Mobilfunkunternehmen der Welt, setzt den Chordiant Recommendation Advisor bereits erfolgreich ein. Von der neuen Version, die als erste Standard-Software für Next Best Action Marketing auch komplexe Kundenbeziehungen abbilden kann, verspricht sich das Unternehmen einen hohen Zusatznutzen.

Große Unternehmen, die sich über ihren Service einen Wettbewerbsvorteil erarbeiten – wie etwa Versicherungsunternehmen, Banken und Telekommunikationsanbieter – machen oft einen beachtlichen Teil ihres Umsatzes mit kleinen und mittelständischen Unternehmen. Um die Beziehung zu diesen Kunden zu erhalten und auszubauen, müssen sie in der Lage sein, diese Kunden auf Unternehmens-, Abteilungs- und auf der individuellen Ebene mit unterschiedlichen Botschaften und Angeboten anzusprechen. Gleichzeitig müssen während der Interaktion mit dem Kunden alle Aspekte der Kundenbeziehung berücksichtigt werden, bevor die Next Best Action ermittelt werden kann. Kontaktiert ein Kunde das Unternehmen, muss die Next Best Action alle mit dem Unternehmen, einzelnen Abteilungen und individuellen Ansprechpartnern getroffenen Vereinbarungen berücksichtigen. Wird eine Next Best Action ermittelt, die nicht nur für den individuellen Ansprechpartner einen Nutzen darstellt, sondern für einen größeren Personenkreis relevant ist, muss dieses Angebot dieser Gruppe von Ansprechpartnern unterbreitet werden, um den Wirkungsgrad der Ansprache-Strategie voll zu entfalten.

Mit den ausgefeilten mehrstufigen Entscheidungsmodellen des Recommendation Advisor 6.2 können Berater im Call-Center, in der Filiale und vor Ort beim Kunden Verhandlungen führen und Angebote machen, die automatisch auf die Vertriebsstrategie für das Unternehmen zugeschnitten sind und alle Aspekte der Kundenbeziehung berücksichtigen. Das gleiche gilt für Privathaushalte. Ihnen können stimmige Angebote für die ganze Familie gemacht werden, die auf Next Best Actions für einzelne Haushaltsmitglieder basieren.

Der Chordiant Recommendation Advisor basiert auf der Chordiant Decision Management (CDM) Lösung. CDM ist eine Gruppe von Anwendungen zur Vorhersage von Kundenverhalten und zur Automatisierung von Entscheidungen bei der Interaktion mit den Kunden. Daraus lassen sich wirksame, mehrstufige Strategien für die Next Best Action ableiten, die auf dem vorhersehbaren Kundenverhalten, den Reaktionen und Neigungen der Kunden sowie modernen Geschäftsregel- und Segmentierungstechnologien beruhen. Die daraus resultierende Entscheidungslogik ist zentral in der Laufzeitumgebung implementiert (Decision Hub), um Entscheidungen während Batch-Prozessen und/oder in Echtzeit über alle Kanäle hinweg zu treffen. Hierdurch stellen Unternehmen sicher, dass die Interaktion mit dem Kunden zu jeder Zeit angemessen, individuell und konsistent sowie gleichzeitig im Sinne einer Next Best Action dynamisch aus der Interaktion heraus gestaltet wird.

In der Filiale, dem Call Center und der Vertriebsanwendung des mobilen Beraters zeigt der Recommendation Advisor auf einer intelligenten Benutzeroberfläche alles an, was über den Kunden bekannt ist und was er im aktuellen und in den vorangegangenen Gesprächen gesagt hat. Daraus leitet er eine Empfehlung für die nächste, voraussichtlich passende Aktion ab. Diese kann ein personalisiertes Angebot für ein Produktpaket, eine individuelle Beratung oder Erklärung ebenso sein, wie eine aufschlussreiche Fragestellung, ein Verhandlungsvorschlag oder ein Kompensationsangebot. Zu keinem Zeitpunkt müssen Empfehlungen oder Aktionen in Skripts definiert werden. Vielmehr führt der Recommendation Advisor durch den Dialog und entwickelt und verändert Aktionen in Echtzeit, je nach Antworten und erfasster Stimmung des Kunden.

Im SB-Kanal erstellt die Lösung dynamisch Fragen, Antworten sowie Empfehlungen und führt den Kunden durch den gesamten Prozess hin zu einer angemessenen und zufriedenstellenden Lösung für seine Anfrage oder sein Problem.

### **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:**

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.