

CCW 2013: Attensity zeigt Lösungen für das Multi-Channel-Management in Service Centern

- **Attensity Respond 6.0: Die neue Version der Response-Management-Applikation macht Kundenservice-Center fit für das Multi-Channel-Management.**
- **Beschwerden gezielt adressieren und als Business Asset nutzen: die neue Attensity-Beschwerdemanagement-Lösung.**

Attensity präsentiert auf der Leitmesse für Kundendialogunternehmen CCW 2013 (CallCenterWorld) in Berlin ihre innovativen Lösungen, die Kundenservice-Center fit für das Multi-Channel-Management machen. Eines der Highlights ist Attensity Respond 6.0. Die Response-Management-Applikation integriert Social-Media-Anfragen auf Facebook, Twitter oder Google+ in die bestehenden Bearbeitungsprozesse von Contact Centern. Das neue Release des führenden Anbieters von Softwarelösungen für Customer Engagement und Social Analytics stellt sicher, dass Kundenservice-Mitarbeiter jede Anfrage, unabhängig vom gewählten Kommunikationskanal, sofort und spezifisch zugeschnitten auf die Anforderungen des jeweiligen Kanals auf einheitlich hohem Qualitätsniveau beantworten können. Durch die einfache und harmonisierte Bearbeitung über alle Kommunikationskanäle hinweg sichert Attensity Respond 6.0 Unternehmen einen schnellen ROI (Return on Investment).

Attensity Respond 6.0 bietet eine vollständige Übersicht und damit Transparenz über die gesamte, mit dem Kunden geführte Kommunikation. Die Integrationsmöglichkeit in bestehende Geschäftsprozesse und Systeme sind verbessert, die Administrationsfähigkeiten erweitert, die Benutzeroberfläche optimiert und um Bedienelemente moderner Web-Anwendungen ergänzt worden. Zusätzlich zur bewährten Vor-Ort-Installation kann die Lösung nun auch als gehostete Variante durch Attensity-Partner oder durch Attensity direkt als Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung genutzt werden.

Beschwerden adressieren und als Business Asset nutzen – das neue Attensity Beschwerdemanagement

Weiteres Highlight auf der CCW in Berlin ist in diesem Jahr der „Watchdog“ für das Beschwerdemanagement, das Analysetool für kritische Kundenäußerungen und -beschwerden im klassischen Schriftverkehr und im Social Web. Attensity bietet den Kundenservice-Centern mit der Kombination aus der „Watchdog“-Analyse und Response-Management-Lösung die Möglichkeit, negatives Kundenfeedback zur Kundenbindung und -gewinnung zu nutzen. Die Beschwerden werden dazu mittels semantischer Analyse aus den eingehenden Kundennachrichten treffgenau herausgefiltert, in Echtzeit analysiert und automatisch an die Experten vom Beschwerdemanagement weitergeleitet. Sie können dann mit Hilfe vorbereiteter Antworten zeitnah und eskalationsbasiert reagieren. So können Service-Center schneller auf direkte Kundenbeschwerden reagieren. Dabei werden auch solche Kundenanliegen herausgefiltert, die nicht offensichtlich als Beschwerde

gekennzeichnet sind, die aber aufgrund der inhaltlichen Aussage der E-Mail oder des Tweets am besten vom Beschwerdemanagement bearbeitet werden sollten. Mit dem Beschwerdemanagement-Tool von Attensity gehen so für die Kundenzufriedenheit wichtigen Nachrichten nicht verloren.

Außerdem fungiert die Beschwerdemanagement-Lösung als Frühwarnsystem, indem frühzeitig Probleme, beispielsweise bei einem Produkt oder dem Auslieferungsprozess, identifiziert werden. Die eingehenden Kundenanliegen werden dabei automatisch hinsichtlich der häufigsten Beschwerdegründe analysiert. Das Unternehmen kann dann frühzeitig die richtigen, von den Kunden gewünschten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergreifen und so einem nachhaltigen Verlust bei der Kundenzufriedenheit oder sogar einem gravierenden Imageverlust vorbeugen. Damit werden Beschwerden nicht mehr nur verwaltet, sondern durch die ganzheitliche Lösung von Attensity als Business Asset nutzbar.

Attensity präsentiert seine Neuheiten auf der CallCenterWorld in Berlin vom 26. bis zum 28. Februar 2013 in Halle 4 am Stand 14/16.

Pressekontakt:

Rita Syre
BSK Becker+Schreiner Kommunikation GmbH
Tel.: +49 (0) 2154 812225
syre@kommunikation-bsk.de

Über Attensity Europe GmbH

Seit über 10 Jahren ist Attensity Europe führender Anbieter von Softwarelösungen für Customer Engagement und Social Analytics. Weltweit analysieren Service Center namhafter Unternehmen mithilfe von Attensity die Kundenkommunikation über sämtliche Kanäle, interne Datenquellen sowie Millionen Unterhaltungen im Social Web. Attensitys Kunden erreichen so mit zielgruppengerechten Entscheidungen einen signifikanten Marktvorsprung. Mithilfe von Attensitys Response-Management-Lösung profitieren Firmen mit großer Endkundenbasis von einer Automatisierung der Kundenkommunikation in ihrem Contact Center.

Attensity Europe GmbH ist Teil der Attensity Group mit Hauptsitz in Palo Alto, Kalifornien. Zu den namhaften Kunden zählen u. a. Deutsche Telekom AG, Deutsche Postbank AG, Medion AG, Tchibo GmbH, Cosmos Versicherung AG, Globus GmbH & Co. KG, PayPal, Schneider Versand GmbH und die Versatel AG.

www.attensity.de



blog.attensity.com



[@Attensity](https://twitter.com/Attensity)



facebook.com/Attensity