

MaritzCX Text Analytics

Verwandeln Sie unstrukturierte Kundenkommentare in unverzichtbare Insights



DIE DATEN-HERAUSFORDERUNG

Kunden berichten jeden Tag unzählige Male von den Erlebnissen mit Unternehmen, Produkten und Marken – und das auf den unterschiedlichsten Kanälen, offline wie online. Auf der einen Seite bedeuten diese Beiträge einen wertvollen Schatz an CX-Informationen, auf der anderen Seite sind sie jedoch bereits aufgrund ihres unsystematischen Entstehens schwierig zu organisieren oder für den Erkenntnisgewinn zu strukturieren.

MaritzCX löst dieses Problem unstrukturierter Datenmaterials mithilfe von vielfältigen Methoden, Technologien und Know-how: So können Sie unstrukturierte Daten aus jeglicher Quelle aufgreifen und nach Ihren Bedürfnissen hin automatisch kategorisieren und organisieren. Zudem können Sie die Daten mit anderen CX-Metriken kombinieren und schließlich in Business Insights verwandeln, die jeder im Unternehmen für seine Zwecke nutzen kann – vom engagierten Analysten bis zu den Mitarbeitern an der Serviceline.

Mit den Text-Analytics-Lösungen von MaritzCX können Sie:

- **Kundenfeedbacks aus verschiedenen Quellen kombinieren und integrieren**, wie zum Beispiel Call-Center-Notizen, Umfrageprotokolle, Website-Formulare, Online-Besprechungen oder Social-Media-Posts.
- **umfangreiche Einblicke in Ihre unstrukturierten Daten gewinnen**, indem Sie traditionelle automatische Kategorisierungen und Stimmungsanalysen mit einer hochentwickelten Keyword- und Keyphrase-Analyse kombinieren. Diese Kombination unterschiedlicher Techniken verbessert Ihre Fähigkeiten, Kernprobleme, neue Kundenmuster und entstehende Probleme schneller und umfassender zu identifizieren.
- **Ihre strukturierten und unstrukturierten Daten verbinden und vereinheitlichen**, um einen tieferen und schlüssigeren Blick auf Ihre Kunden zu gewinnen. Das Hinzufügen zahlreicher echter Kundenstimmen zu traditionellen Metriken hilft nicht nur dabei, Probleme schneller zu identifizieren – so lassen sich auch Hintergründe besser durchdringen und Krisenthemen bereits im Vorfeld schnell und nachhaltig lösen.
- **Ihre Risikokunden schneller identifizieren und sich mit ihnen in Verbindung setzen**. Schließlich können Sie so zentrale Themen einfacher aufspüren und automatisch Benachrichtigungen erhalten, sobald Kunden diese Themen in öffentlichen Foren diskutieren.

TEXT ANALYTICS BIETET JEDEM IN IHREM UNTERNEHMEN UMFASSENDERE INSIGHTS



Bei **Kunden** nehmen Vertrauen und Zufriedenheit zu, wenn sie bemerken, dass ihnen die richtigen Leute in Ihrem Unternehmen zuhören und auf ihre geschilderten Erlebnisse auch antworten.



Frontline-Manager und Mitarbeiter ziehen direkten Nutzen aus den unmittelbaren Kunden-Insights, mit deren Hilfe sie Kernthemen identifizieren können, proaktiv aufkommende Probleme erkennen und diese sehr schnell lösen können.



CX-Experten verbessern ihre Fähigkeiten, unstrukturierte Daten aus vielen verschiedenen Datenquellen zu extrahieren, sie zu organisieren, mit strukturierten Metriken zu kombinieren, um sie in unternehmensweit relevante Insights für positive Veränderungsprozesse zu verwandeln.

- **die gewonnenen Insights aus unstrukturiertem Feedback jedem zur Verfügung stellen, der sie benötigt**. Viele Text-Analyse-Plattformen sind ausschließlich für Analysten geeignet. Aber MaritzCX liefert beides: Die leistungsstarken, fortschrittlichen Analysekapazitäten für technisch versierte Insider sowie intuitiv und leicht zu bedienende Dashboards für die breite Masse an Mitarbeitern.

ENTDECKEN SIE DIE VORTEILE VON MARITZCX TEXT ANALYTICS



Was unterscheidet MaritzCX Text Analytics von anderen Software-Lösungen?

- Langjährige Erfahrung und ausgewiesenes Know-how: Unser Inhouse-Team verarbeitet jedes Jahr über 40 Millionen unstrukturierte Kommentare.
- Der Grad der Genauigkeit liegt bei MaritzCX konstant über 90 Prozent – branchenweit liegt dieser Wert bei unter 85 Prozent.
- Eine globale Reichweite, die über eine automatische, komplett elektronisch gestützte muttersprachliche Kategorisierung für 15 Sprachen verfügt, mit ergänzender Keyword-Analyse, Stimmungsanalyse und einem Übersetzungsservice in alle anderen Sprachen.
- Kontinuierliche Optimierungsprozesse dank sorgfältiger Audits, laufenden Anpassungen und Verfeinerungen der Kategorien nach Ihren Vorstellungen, die Ihre Text-Analytics-Lösung stetig exakter und wertvoller für Sie machen.
- Innovationen wie die neuesten Text-Analytics-Techniken in den Bereichen Auto-Kategorisierung, Stimmungserfassung und Keyword-Analyse, integriert in eine leistungsstarke „Big-Data“-CX-Technologieplattform.
- CX-Integration, die es Ihnen erlaubt, unstrukturiertes Feedback und strukturierte Metriken in eine einzige, vereinheitlichende CX-Plattform zu überführen.

AUFBAU EINER ERFOLGREICHEN TEXT-ANALYTICS-LÖSUNG ERFOLGT SCHRITTWEISE

MaritzCX wendet ein Fünf-Punkte-Programm an, um Millionen unstrukturierter Kommentare aus unterschiedlichen Quellen in aussagekräftige Business Insights umzuwandeln.

- 1. Datenvorbereitungsprozess konfigurieren:** MaritzCX-Experten erarbeiten gemeinsam mit Ihrem Team einen Textkatalog, um typische Tippfehler zu korrigieren und Abkürzungen, Doppeldeutigkeiten und insbesondere auch rein private Informationen aus den Datensätzen zu entfernen.
- 2. Eindeutiges und prozessfähiges Set an Kategorien aufstellen,** die sich aus unserer Erfahrung mit Ihrer Branche sowie Ihren Bedürfnissen und Zielvorgaben ergeben. Dies beinhaltet auch eine Verschlüsselung der eigenen Logiken, um mithilfe von Keywords, Keyphrases und Wortmustern effektive Kategorien definieren zu können.
- 3. Daten verarbeiten:** Dies geht mit einer automatischen Bereinigung und Kategorisierung der Kommentare und einer abschließenden Generierung eines kompletten Output-Ordners einher.
- 4. Verbesserung der Resultate** durch regelmäßiges Monitoring der Datenverarbeitungsaktivitäten und der periodischen Updating-Regeln und -Kategorien.
- 5. Übermittlung der Ergebnisse an Ihre MaritzCX-Plattform,** so dass Sie sie mit anderen strukturierten Metriken kombinieren und in aussagekräftige Insights verwandeln können. Schließlich können Sie sie so jedermann in Ihrem Unternehmen für den Arbeitsprozess zur Verfügung stellen.

ERWECKEN SIE IHRE DATEN MITHILFE FLEXIBLER, INTUITIVER DASHBOARDS UND REPORTS ZUM LEBEN



MaritzCX Dashboards und Reports verwandeln unstrukturierte Daten in businessrelevante Insights in bemerkenswerter Tiefe.

Machen Sie unstrukturierte Daten zu einem unverzichtbaren Baustein Ihres CX-Programms

Sprechen Sie mit uns, wie auch Sie Text Analytics zu einem essentiellen, integrierten und kosteneffizienten Teil Ihres gesamten CX-Programmes machen können.

Für eine Produktvorführung oder weitere Informationen kontaktieren Sie uns:

DACH +49 (0)40 369 833 0 | GB & Irland +44 (0)1494 590 600 | USA +1 385.695.2800 | Asien-Pazifik 1800 271 670
 maritzcx.de | maritzcx.co.uk | maritzcx.com | maritzcx.com

MaritzCX ist der Ansicht, dass Unternehmen in der Lage sein sollten, die Erfahrungen und Wünsche jedes einzelnen Kunden jederzeit an jedem Berührungspunkt wahrzunehmen, zu verstehen und auf sie zu reagieren. Wir helfen Unternehmen, Kundenbindung, Konversion und Kundenwert zu steigern, indem wir die Analyse der Kundenerfahrung sowie entsprechende Handlungssysteme tief in der DNA der Geschäftstätigkeit verwurzeln. MaritzCX ist die Kombination des erfahrenen Beratungsservices von Maritz Research mit der ausgezeichneten CX-Plattform von Allegiance.