

Generation Internet fordert Contact Center

30.11.2009, 12:22 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *ITyX Solutions AG*

Köln, 30.11.2009: Die zunehmende Digitalisierung der Kommunikation stellt serviceorientierte Unternehmen und Marken vor neue Herausforderungen. Treiber und Motor dieser neuen Dynamik sind die nach 1980-Geborenen, genannt „Millenials“ oder auch Generation Internet. Sie erwarten per E-Mail und im Internet eine schnelle Reaktion und vollständige Antworten auf ihre individuellen Fragestellungen – am liebsten binnen Stunden. Und nicht nur das: „Netiziens“ (Einwohner des Web) nutzen Social Media Plattformen, um sich zu informieren, zu diskutieren und ihre Meinung zur Produkten und Serviceleistungen kundzutun. Für Image-bewusste Marken ein Risiko, denn der offen geführte Meinungsaustausch kann sehr negative Auswirkungen haben, wenn nicht rechtzeitig gesteuert wird. Online-Bewertungen bzw. -Kommentare werden unter Konsumenten hoch eingeschätzt. Contact Center stehen vor der Herausforderung, diese Kommunikation zu verfolgen, laufend in Echtzeit zu bewerten und aktiv in Diskussionen einzugreifen, um Schaden am Unternehmens- und Markenimage abzuwenden. Auf dem Berliner Branchenevent CallCenterWorld im Februar 2010 stellt der Spezialist für KI-basierte Contact Center Software, ITyX, dazu eine neue Lösung vor, die Onlinedialoge mit Hilfe von lernfähigen Textanalyse-Methoden auswerten kann.

78 % der Onliner vertrauen lt. einer Nielsen Studie 2008 auf Kundenempfehlungen und –meinungen. Stündlich werden 60.000 Bewertungen in Communities und Foren eingetragen. 25 % der Suchergebnisse der Top 20 Markenunternehmen weltweit ist sog. „user generated content“, d.h. von Konsumenten geschriebener Inhalt. Die zunehmende Vernetzung in Social Media Plattformen wie Facebook, Xing, Twitter & Co. lassen eine derartige Fülle an Informationen im Web entstehen, der Serviceunternehmen bisher nahezu machtlos gegenüber stehen.

Die nach wie vor bestehende Konzentration der Contact Center Branche auf klassische Dialog-Kanäle Telefon, E-Mail, Brief und Fax erreicht einen zunehmenden Teil der Kunden nicht mehr. Eine digitale Servicestrategie, die das Social Web integriert und auf das Verhalten seiner Nutzer eingeht, ist in zweierlei Hinsicht für Contact Center unumgänglich: Für Direktmarketing-Kampagnen ergeben sich erstens aus der Beobachtung und aktiven Teilnahme der Online-Diskussion eine Fülle an wichtigen Daten für zielgerichtete Maßnahmen. Zweitens ist die Web-Gemeinde ein wichtiger Seismograf für Stimmungen gegenüber Marken und Produkten. Diese Meinungen rechtzeitig zu kennen, bewerten und offen zu beantworten, kann existentiell sein. Technologisches Fundament einer digitalen Servicestrategie sind selbstlernende Softwarelösungen, die auf Basis von Textanalyse-Methoden nicht nur E-Mails klassifizieren sondern auch Kommentare und Meinungen auf Social Media Plattformen nach Relevanz bewerten. Die enorme Menge an existierenden und relevanten Plattformen im Internet macht eine automatische Lösung notwendig wie sie ITyX mit Mediatrix COMCRAWLER entwickelt hat. So haben Service-Organisationen und ihre Contact Center die notwendige Grundlage den digitalen Kunden zufrieden zu stellen.

Portrait

ITyX wurde 1996 von Absolventen der Computerlinguistischen Fakultät der Universität Koblenz gegründet. Im Rahmen diverser Forschungsprojekte sind die Methoden und Erfahrungen für die MEDIATRIX Software-Module entstanden, mit denen über 40 Service-Unternehmen in Deutschland, Großbritannien, Österreich, der Schweiz und der Slowakei ihren digitalen Kundenkontakt per E-Mail, Web, SMS, Brief und Fax automatisiert abwickeln.

Die ITyX-Gruppe beschäftigt heute 65 Mitarbeiter, ist Inhaber-geführt und gehört im Markt für digitale Servicelösungen zu den Technologietreibern.

News-ID: 375928 • Views: 882 (Stand: 25.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/375928/Generation-Internet-fordert-Contact-Center.html>