

All-In-One Lösung für Customer Insights Management: Alle Kanäle von Apps über Garantiedaten bis Social Media in einem System

München, 18.11.2019: Die Conslin AG erweitert ihr Customer Insights Management System (CIMS) auf sämtliche externe und interne Kundenfeedback-Kanäle: Kundenerfahrungen aus Social Media, Apps, Beschwerde-/Garantiefällen, Marktforschungsstudien und anderen Quellen werden verdichtet und vergleichbar in einem System abgebildet. Alle Inhalte stehen somit für nutzerfreundliche qualitative und quantitative Insight Analysen zur Verfügung.

Im CIMS werden alle Formate (Text, Bilder, Video) in einer von Conslin entwickelten spezifischen Methodik in „4C Content“ (Comparable, Categorized, Condensed, Countable) transformiert (s. Abbildung). Dadurch wird es möglich, alle relevanten Informationen zu einem bestimmten Thema (z.B. Assistenzsysteme bei Autos) aus allen Blickwinkeln der Kundenerfahrung zu durchleuchten und für Verbesserungen von Produkt, Service oder Vermarktung zu nutzen. Praktisch bedeutet dies, dass z.B. Produktverantwortliche diese Informationen nicht mehr aus verschiedenen Abteilungen zusammensuchen, durcharbeiten und in eigenen Analysen verdichten und vergleichbar machen müssen, sondern alle Kundenerfahrungen zu einer Produkteigenschaft – auch im Benchmarking mit Wettbewerbern – konzentriert aufbereitet nutzen können.

Die Transformation der Originalinhalte erfolgt mittels künstlicher Intelligenz und nachfolgender Kontrolle durch erfahrene Mitarbeiter. Conslin sichert dadurch eine hohe Zuverlässigkeit der Informationen und ein effektives, permanentes Machine Learning.

In das erweiterte Leistungsangebot bringt die Conslin AG ihre 20-jährige Erfahrung als Pionier in Internet Monitoring und systemgestützter Verarbeitung qualitativer Informationen ein. Die Leistungserweiterungen und Prozessoptimierungen erfolgen im Vorfeld des für Anfang 2020 geplanten Launches des CIMS 6.0 mit über 30 neuen Features und komplett neuem User Interface.

Die Conslin AG ist permanenter Dienstleister für führende Unternehmen aus Branchen wie Automobil, Pharma, Handel und Energie.

Pressekontakt:
Dr. Dirk Schachtner
Conslin AG
Leonrodstr. 68
80636 München
Tel.: +49 89 3063650
contact@conslin.com
www.conslin.com

Anlage: Abb. Conslin Customer Insights Management

Consigne CIMS: All-In-One Lösung für Customer Insights Management: Alle Kanäle von Apps über Garantiedaten bis Social Media in einem System

