

KI-gestützte Big Data Plattform CIMS 6.0 ermöglicht Quantensprung für bessere Produkte durch integrierte Nutzung von Kundenfeedback

München, 09.03.2020: Viele Unternehmen betreiben erheblichen Aufwand, um Kundenfeedbacks aus verschiedenen Kanälen zu erhalten: Händler, Garantiefälle, Call Center, Foren und Social Media, Marktforschung etc. Diese Informationen bieten erhebliches Potential zur Verbesserung von Produkten und Services. Allerdings liegen diese Daten in unterschiedlichsten Strukturen und Formaten vor, d.h. eine umfassende und integrierte Nutzung ist nur mit erheblichem Zeitaufwand möglich und erfordert die Erstellung neuer Dokumente mit den zusammengetragenen Erkenntnissen. Deswegen werden diese Informationen bisher meist nur punktuell genutzt.

Auf Basis langjähriger Erfahrung mit der Analyse unstrukturierter Qualitätsdaten hat die Conslin AG ihr Customer Insights Management System (CIMS) in der jetzt vorgestellten Version 6.0 zu einer Plattform für die integrierte Nutzung aller Kundenfeedback-Kanäle erweitert (s. Abb. 1). Die Inhalte der verschiedenen Input-Quellen können sowohl qualitativ als auch quantitativ übergreifend ausgewertet werden. Grundlage dafür ist die von Conslin entwickelte 4C Methodik (s. Abb. 2), die sämtliche Informationen und Daten vergleichbar, kategorisiert, verdichtet und zählbar macht (Comparable, Categorized, Condensed, Countable). Über konfigurierbare APIs können sämtliche Sprachen und Formate (Text, Bild, Audio, Video) eingelesen werden – als Full-Service-Angebot oder auch als Software-as-a-Service-Basisversion (SaaS).

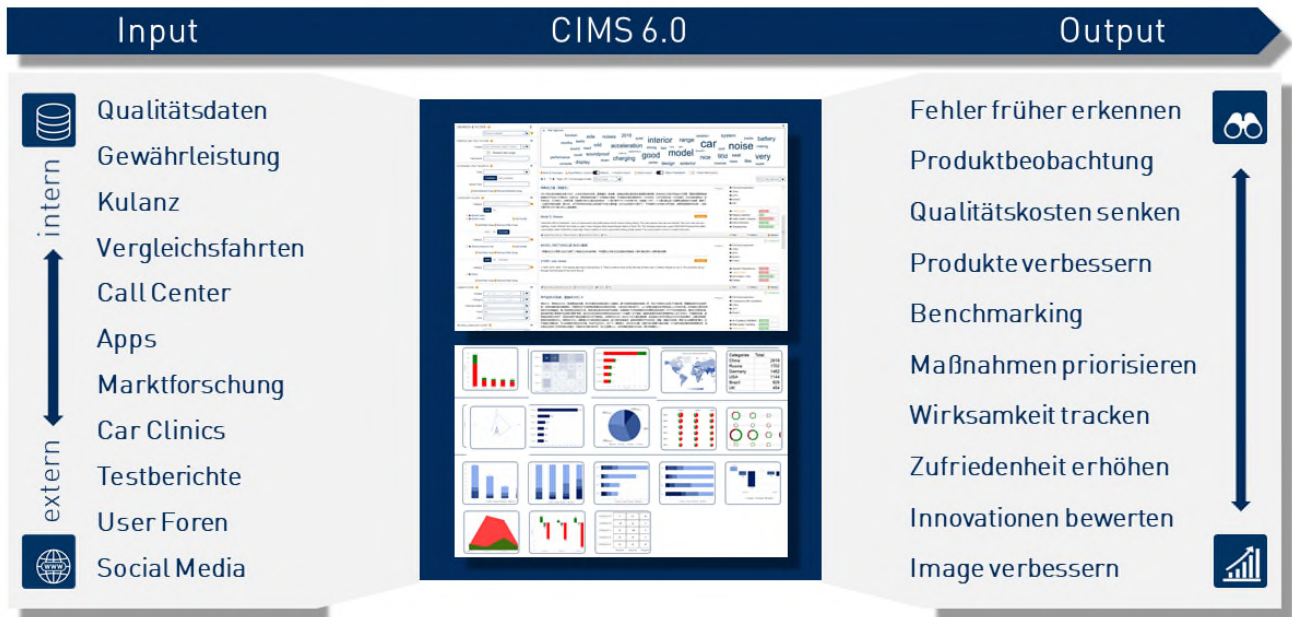
Aus Sicht der Anwender bietet das CIMS 6.0 über 40 neue Features und Funktionalitäten – neben dem neuen User Interface mit optimierter Usability und deutlich erweiterten Funktionen für komplexe Suchmuster wurde der Analysebereich komplett neu entwickelt: Individuelle Dashboards mit 29 verschiedenen Diagrammtypen, Vergleichscharts und Drill-in von jedem beliebigen Datenpunkt zu den dahinterliegenden Original-Kundenaussagen und -daten ermöglichen die schnelle Identifikation von Fehlerbildern und Qualitätswahrnehmungsmustern.

Die Conslin AG ist seit 20 Jahren Dienstleister im Bereich Business Intelligence 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

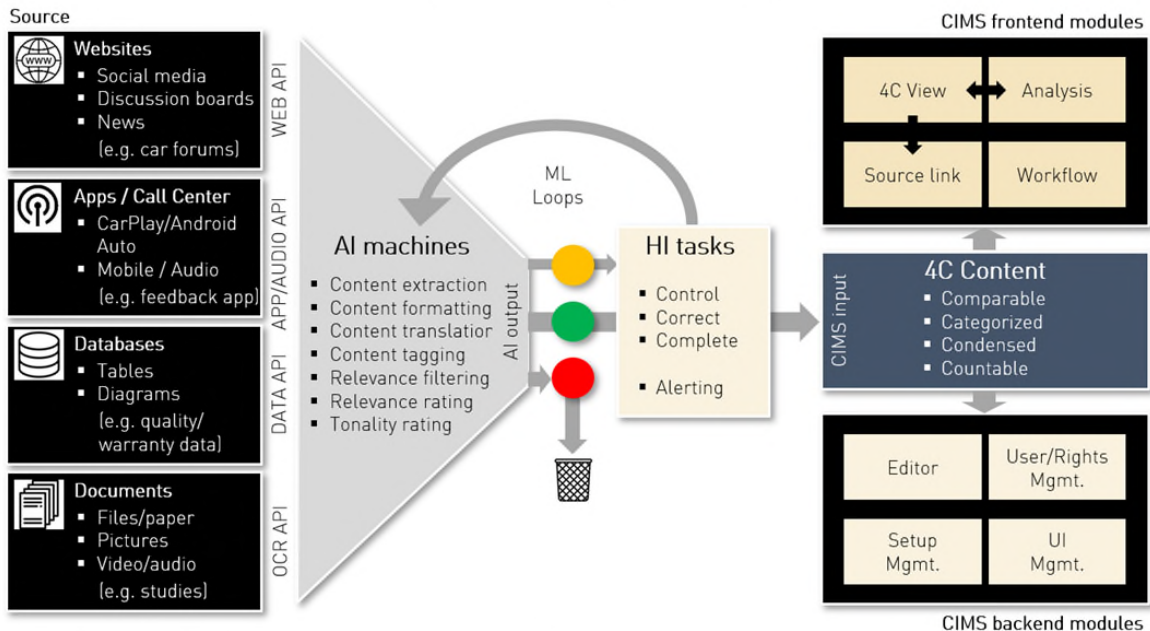
Anlage: Abb. Conslin CIMS 6.0 Customer Insights Management System

Abb. 1: KI-gestützte Big Data Plattform ermöglicht Quantensprung für bessere Produkte durch integrierte Nutzung von Kundenfeedback



© Concline AG, 03/2020

Abb. 2: CIMS 6.0 – High API/AI/ML process integration for unique 4C Content Insights – A result of Concline AG’s 20 years of experience in Big Data Analysis



© Concline AG, 03/2020