

## Pressemeldung

### Unternehmen und Marktforscher setzen verstärkt auf intelligente Sprach- und Textanalyse

Künstliche Intelligenz und Machine Learning werden immer wichtiger bei der Auswertung von Kundenfeedback

Zweibrücken, 30.10.2018

- **Die Rückmeldungen von Kunden sind essentiell für Unternehmen, um die richtigen Investitionsentscheidungen zu treffen.**
- **Kundenfeedback entsteht vermehrt in unstrukturierter Form – als Bewertung oder Kommentar in Social Media, als Gespräch im Call Center oder als offene Antwort in einem Fragebogen.**
- **Um große Mengen an unstrukturiertem Feedback auszuwerten, suchten Marktforscher und Unternehmen auf der Messe Research & Results vom 24.-25.10.2018 in München verstärkt nach Analysesoftware mit künstlicher Intelligenz.**

Fragebögen, SMS-Umfragen oder telefonische Interviews sind **klassische Instrumente, um Kundenfeedback zu erhalten**. Sie helfen Unternehmen zu entscheiden, welche Produkte sie als nächstes auf den Markt bringen, und wie sie sich strategisch ausrichten müssen um die Customer Experience zu verbessern. Zusätzlich zu diesem aktiv angefragten Feedback äußern sich Kunden auf vielen anderen Kanälen zu einem Unternehmen. Das sind z.B. Bewertungen im **Internet und in sozialen Medien**, Anrufe beim **Service Center oder Call-Center**, oder per **Email** oder im **Chat**. Unternehmen, die diese Daten systematisch auswerten und Investitionsentscheidungen darauf basieren, wissen mehr als ihre Wettbewerber und können häufig erfolgreicher Produkte und Dienstleistungen verkaufen. Gerade bei großen Konzernen sind diese **Datenmengen nur durch Technologie zu bewältigen**. Auf der jährlichen [Marktforschungsmesse Research & Results](#) in München wurde deutlich, dass Unternehmen und Marktforschungsinstitute dafür auf künstliche Intelligenz und Machine Learning setzen. Besonders „**Voice Analytics**“, also die intelligente Sprachanalyse, wurde von vielen Besuchern nachgefragt. paulusresult stellte dazu die international führende Lösung von [NICE Nexidia](#) vor. Sie verbindet **Sprachanalyse mit künstlicher Intelligenz**. Gleichzeitig hilft sie, Kostentreiber zu identifizieren, so dass der ROI (Return On Investment) üblicherweise bei 12-36 Monaten liegt. Technologien wie diese werden auch zur Sprachauthentifizierung eingesetzt. Ruft ein Kunde bei einem Unternehmen an, wird er mittels seiner Stimme eindeutig seinem Kundenkonto zugeordnet. Das spart Zeit und Geld und steigert die Kundenzufriedenheit.

### **Zum Unternehmen**

Steigerung der Kundenzufriedenheit, Optimierung der Customer Journey, Kosteneffizienz: Die [paulusresult GmbH](#) ist eine Unternehmensberatung mit Sitz in Zweibrücken, die sich auf erfolgreiche NPS-Programme und smarte Kostenoptimierung im Mittelstand und Konzernumfeld spezialisiert hat. Für paulusresult zählen Ergebnisse, deswegen sind sie Lösungspartner des weltweit führenden Anbieters für Sprach- und Textanalyse, Sprachauthentifizierung, Voice of the Customer und Customer-Experience-Software NICE Systems.

### **Kontakt für Rückfragen**

[Christiane Liebe](#)

Tel. +49-6332-898 8066

Mobil: +49-151-2259-8146

[cliebe@paulusresult.de](mailto:cliebe@paulusresult.de)

[www.paulusresult.de](http://www.paulusresult.de)