

sales *business*

Der Navigator für Vertrieb, Verkauf und Strategie

8 | Sparringspartner Roboter

18 | Marktforschung mit Vertrieb verzahnen

44 | Servicestrategien für Stammkunden

*„Ein sicheres Gefühl dafür
bekommen, worum es dem
Kunden im Kern geht.“*





Service-Software der neuesten Generation

Die Attensity Europe GmbH bietet Tools für das Customer Experience Management (CEM) an. Es umfasst unter anderem Multichannel-Management-Lösungen für das Contact Center, Social Media Monitoring, intelligente Textanalyse sowie außerdem ein intelligentes Wissensmanagementsystem: Mit Attensity Respond können eingehende Kundenanfragen über jeden Kontaktkanal kategorisiert und automatisiert beantwortet werden. Das Social-Media-Monitoring-Tool Attensity360 beobachtet beispielsweise kontinuierlich Beiträge in Social Media und erstellt aussagekräftige Reports. Social-Media-Teams können so Kunden, die über Facebook, Twitter etc. kommunizieren, besser zuhören und Fragen beantworten. Das Textanalyse-Tool Attensity Analyze ist in der Lage, Kundenstimmen und -stimmungen wirklich zu verstehen. Mehr Informationen zu den verschiedenen Lösungen im Internet unter www.attensity.de «

Sicherheit per Cloud



Mithilfe von Cloud-Security-Diensten können Unternehmen auf einfache Weise ihre IT-Sicherheit erhöhen: Der „Barracuda Email Security Service“ befreit E-Mails bereits vor Eintritt in das Unternehmensnetzwerk von Spam und Viren. Es handelt sich dabei um einen neuen Cloud-basierten Filtering-Service für ein- und ausgehende E-Mails. Anwender profitieren von hoher Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit und Ausfallsicherheit sowie der Echtzeit-Reaktion auf neu bekannt gewordene Gefahren. So federt der Dienst beispielsweise schon außerhalb des Netzwerks Traffic- und Spam-Spitzen ab und sorgt bei Ausfall der E-Mail-Infrastruktur für E-Mail-Kontinuität und schnelle Wiederherstellung. Der „Barracuda Web Filtering Service“ schützt Mitarbeiter innerhalb des Netzwerks und unterwegs vor Schadenscodes im Internet. Dieser Service ist eine integrierte Cloud-Lösung für Content Filtering, Blocken von Anwendungen und Malwareschutz. www.barracudanetworks.com «

Foto: © iStock.com/kysal

Moderierte Chats

Die Agentur Schalk@Friends bietet ein interessantes Tool für einen moderierten Chat an. Mit ihm können beispielsweise Web-Konferenzen und Online-Meetings im Vertrieb noch leichter und weltweit in Echtzeit abgehalten werden. In einen Live-Chat dieser Art können bis zu 100 000 Teilnehmer einloggen. Vorteil: Der moderierte Chat kann sowohl im Intranet eines Unternehmens als auch im öffentlichen Internet betrieben werden. Infos www.moderierter-chat.de/ «