



PERSBERICHT

Twitter: De toekomst van een belangrijke market metric: Teradata Customer Satisfaction Index Analytic Solution

De toekomst van klantbeleving meten: Teradata Customer Satisfaction Index Analytic Solution

De eerste oplossing om veranderend klantperspectief, -gedrag en sentiment echt te kunnen meten en beheren

AMSTERDAM, 28 april 2016 - [Teradata](#) (NYSE: TDC), het [big data analytics](#) en [marketing-applicaties](#) bedrijf, zoekt continu naar innovatieve manieren om klantgedrag beter te kunnen interpreteren en beheren. Tijdens de [Hadoop Summit](#) in Dublin presenteerde Teradata de meest krachtige analyse-oplossing om klanttevredenheid te meten. Al jaren is de zogeheten Net Promoter Score (NPS) de belangrijkste tool om te kunnen meten hoe groot de kans is dat een klant een organisatie zal aanbevelen ('*likelihood to recommend*'). Met de komst van de Customer Satisfaction Index (CSI) Analytic Solution van Teradata zal dit allemaal veranderen.

De Teradata CSI Analytic Solution heeft bij verschillende klanten in diverse industrieën zijn effectiviteit aangetoond door op innovatieve wijze het onderliggende klantgedrag in een *customer journey* te kunnen volgen, integreren en analyseren. De CSI Analytic Solution identificeert triggers en momenten die bij een negatieve, positieve of neutrale klantervaring horen. De combinatie van multi-genre advanced analytics en het samenbrengen van diverse analyse methodes, (pad-, patroon-, sentiment- en gedragsclustering-analyse) resulteert in een data-gedreven inzicht in de katalysatoren voor klanttevredenheid. Marketeers beschikken hiermee over kennis die de volledige breedte en diversiteit van de klantervaring reflecteert, over alle kanalen, processen en raakvlakken. Dit geeft ze een gebruiksklaar panoramisch beeld dat uniek is voor de ervaring die elke klant heeft met een organisatie. Met de verkregen inzichten kunnen bedrijven klantgedrag beïnvloeden en hierdoor de klanttevredenheid en de bedrijfsprestaties verbeteren.

“Zo ziet de toekomst van customer analytics eruit. Geavanceerde analysetools zijn jarenlang het domein geweest van datawetenschappers en programmeurs. Teradata blijft zich inzetten voor de democratisering van analytics. Teradata's CSI Analytic Solution is een slimme oplossing voor een nieuwe wereld, waarin gewone zakelijke gebruikers een razendsnelle

analysetool kunnen inzetten waarmee ze bijna real-time de klantbeleving kunnen managen," stelt Robin Bloor, oprichter en chief analyst bij Bloor Group. "Teradata zorgt voor herbruikbare analyse-templates die intellectueel eigendom van vorige implementaties gebruiken – met consulting services, programmatica, schema, visualisatie en slimme interfaces."

Teradata's CSI Analytic Solution is zeer gebruiksvriendelijk. De consultants van Teradata kunnen binnen enkele weken modellen en een maatwerk-workflow voor analyses ontwikkelen. De nieuwe oplossing operationaliseert analytische inzichten met template-modificatie, en gebruikt algoritmes die door elke zakelijke gebruiker ingezet kunnen worden, ook zonder kennis van programmeren of SQL.

"CMO's en line of business managers hebben nu de mogelijkheid om hun organisaties te transformeren door Teradata's radicaal nieuwe aanpak voor klantanalyse," stelt Randy Lea, vice-president business analytics en consulting bij Teradata. "Teradata's CSI Analytic Solution is essentieel voor bedrijven die het klantverloop willen reduceren en de loyaliteit willen verhogen. Deze dynamische aanpak kan dagelijks worden toegepast, of zelfs vaker, om een accuraat beeld van de klanttevredenheid te krijgen over alle touchpoints."

De CSI Analytic Solution van Teradata is direct beschikbaar en draait op Teradata Aster Analytics op Hadoop, on-premise en via cloud-platformen.

Relevante nieuwslinks

- What's Missing in Your Net Promoter Score? [Whitepaper met meer informatie over CSI](#)
- Finally! A true Customer Satisfaction Score! [Meer informatie over de CSI Analytic solution](#)
- Seamless Advanced Analytics for Everyone [Algemene informatie over analytics](#)

Over Teradata

Teradata (NYSE: TDC) helpt bedrijven wereldwijd om meer waarde uit hun data te halen dan ieder ander bedrijf. Teradata's toonaangevende portfolio van oplossingen en diensten in big data analytics en integrated marketing applications, helpt organisaties om met data een duurzaam concurrentievoordeel te behalen. Bezoek teradata.com

###

Maak kennis met Teradata:



Teradata en het Teradata-logo zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Teradata Corporation en/of haar dochterondernemingen in de VS en wereldwijd.

MEDIA CONTACT:

Teradata

Tanja Keevel
Marketing Manager Benelux
+31 (0) 20 512 8181
tania.keevel@teradata.com

Lubbers De Jong

Mirjam Adriaanse
Communicatieadviseur
+31 (0) 20 2050 448
mirjam@lubbersdejong.nl

Dit bericht is ook online na te lezen.