

Zwei Beispiele aus der Praxis

Kundenbetreuung

- Analyse: Call-Center Protokolle, Emails, Soziale Medien
- Ziel: Vorhersage des Käuferverhaltens und der Kundenfluktuation
- Nutzen: Erhöhung der Kundenzufriedenheit, zielgerichtete Marketingkampagnen und aufdecken neuer Einnahmequellen

Versicherungsbetrug

- Analyse: Rückforderungsanträge und Protokolle
- Ziel: Erkennung von Betrugsversuchen
- Nutzen: Reduzierung der Ausgaben, raschere Erkennung und dadurch effizientere Prozesse

Wie können wir Sie unterstützen?

Unsere Erfahrungen zeigen, dass Content Analytics Projekte von vielen unterschiedlichen Interessensgruppen getrieben und beeinflusst werden. Dabei treten meistens organisatorische und technische Fragen in den Vordergrund: Wie kann ich auf die relevanten Daten zugreifen? Werden interne, wie auch externe Richtlinien bei der Datenaufbereitung und beim Zugriff eingehalten? Ist meine IT schon bereit für diese neue Technologie? etc.

Bei folgenden wichtigen Aspekten Ihres Vorhabens unterstützen wir Sie gerne gezielt mit unseren Beratungsdienstleistungen:

- Themeineinführung / Enablement / Praxisbeispiele
- Zielsetzungen
- Vision und Strategie
- Einflussfaktoren erkennen und relevante Informationsquellen eruieren
- Kosten-Nutzen-Analyse / Machbarkeitsstudie
- Datenschutz
- Regulatorien (Interne und externe)
- Initiativen planen
- Handlungsfelder und Handlungsumfang
- Informationsquellen bestimmen
- Anforderungsanalyse
- Lösungskonzeption
- Projektplanung
- Lösungsevaluation
- Systemkontext und Integration

Zudem unterstützt Sie das IBM Information Management Consulting Team nicht nur punktuell, sondern gesamtheitlich über den ganzen Projektablauf, sei dies als Projektleiter, Coaching oder für die Qualitätssicherung.

Warum IBM?

Content Analytics ist ein breites Thema, das sich noch immer stark im Wandel befindet. Mit IBM als Technologieführerin im Bereich Content Analytics und mit dem erfahrenen und unabhängigen IBM Consulting Team können Sie Begrifflichkeiten rasch klären und so festlegen, welche Teile von Content Analytics für Sie von Relevanz sind. Dank der IBM Methodik wickeln Sie Ihr Projekt strukturiert ab, und alle notwendigen Ergebnisse werden pragmatisch und effizient erarbeitet. Mit der Marktkenntnis unserer Experten werden Lösungsvarianten entwickelt und Produktanbieter nachvollziehbar evaluiert.

IBM Kontaktadresse

Martin Walder

Global Technology Services
Principal, Information Management Consulting
Telefon: +41-79 594 38 02
martin.walder@ch.ibm.com



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
April 2012
All Rights Reserved

IBM, the IBM logo, ibm.com and Cognos are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. If these and other IBM trademarked terms are marked on their first occurrence in this information with a trademark symbol (® or ™), these symbols indicate U.S. registered or common law trademarks owned by IBM at the time this information was published. Such trademarks may also be registered or common law trademarks in other countries. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at: ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Other product, company or service names may be trademarks or service marks of others.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.



Please Recycle