

## Predictive Intelligence: Kundenverhalten erfassen

**Wie kann man Kundenzufriedenheit und Verkaufszahlen gleichzeitig erhöhen? Now Interact – ein führendes Unternehmen im Bereich Predictive Intelligence – gibt klare Antworten auf diese Fragen. Now Interact's CEO, Magnus Åström, dazu:**

Magnus Åström, CEO, Now Interact

„Nachdem wir uns erfolgreich auf dem skandinavischen Markt etabliert haben, gefolgt von den Niederlanden und Großbritannien, fühlen wir uns fit, in weitere Länder zu expandieren. Besonders wichtig ist dabei der größte europäische Markt - Deutschland.

Die Servicequalität in Deutschland verbessert sich, hinkt aber in manchen Bereichen weit hinterher, vor allem bei der sogenannten 'customer journey' zwischen On- und Offline-Kanälen. An dieser Stelle kommt Now Interact ins Spiel. Unser vollautomatisiertes Predictive-Intelligence-System verschafft den Kunden angenehmere Erfahrungen und steigert Abschlüsse bzw. Verkäufe. Zugleich reduzieren sich die Kosten, die durch den Service am einzelnen Kunden entstehen. Deutsche Unternehmen verwenden ältere Technologien. Das muss sich in den nächsten Jahren unbedingt ändern, und zwar drastisch, wenn sie konkurrenzfähig bleiben wollen. Ich sehe ein großes Marktpotential für uns in Deutschland“ so Åström.

Die Predictive Intelligence Plattform von Now Interact optimiert die Interaktion zwischen on- and offline und steigert nachweisbar die webinduzierten Verkäufe. Now Interact verwendet einen Algorithmus, um das digitale

Nutzungsverhalten eines Interessenten auf einer Website zu analysieren. Automatisch bietet dieser dem Nutzer dann den für diesen optimalen Support an - mit Hilfe von Predictive Intelligence. Der Algorithmus erkennt auch den richtigen Zeitpunkt, um ergänzende Kanäle - Telefon, E-Mail, Skype etc. - anzubieten. Dadurch erhalten auch die Vermittler wertvolle Informationen über den Interessenten und sind so besser auf ihn vorbereitet, wenn die Kommunikation außerhalb des Internets stattfinden soll.

Now Interact arbeitet mit grossen Finanzdienstleistern, Telekom und Versorgern zusammen wie z.B Central Beheer Achmea, SEB, Santander, Tele2, 3G, Vodafone, zusammen. Insgesamt hat Now Interact das Programm seit dem Start 2010 bei mehr als fünfzig namhaften Klienten eingeführt. Die Expansion nach Deutschland erfolgt in Partnerschaft mit der Smart @ Solutions GmbH in Hamburg. Smart @ Solutions ist eine Beratungsgesellschaft für Kundenverhalten, die sich auf Finanzservices und Technologieunternehmen spezialisiert hat.

„Wir freuen uns, Now Interact dabei zu unterstützen, eine Marktpräsenz in Deutschland auszuarbeiten. Die Lösung ist einzigartig und sehr überzeugend und wir erfahren bereits jetzt großes Interesse. Deutsche Unternehmen können von

den digitalen Pionieren andere Länder lernen“ so Sven Sahlberg, CEO bei Smart @ Solutions GmbH.

[https://youtu.be/zkl\\_5wqCmsY](https://youtu.be/zkl_5wqCmsY)

Bild: (1) © kentoh / fotolia.com (2) © nowinteract

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941922/predictive-intelligence-kundenverhalten-erfassen/>