

LDB SemanticSpace

### Kundenstimmen immer auf dem Radar haben

## Kundenstimmen analysieren und im SemanticSpace visualisieren

**Was Ihre Kunden an Lob und Kritik äußern, wird im „semantischen Raum“ auf Basis kodierter Originaltöne nach bestimmten Kriterien untersucht. Das Ergebnis ist die Visualisierung von Stimmungen und thematischen Verflechtungen, welche den Facettenreichtum Ihrer Kundenbeziehung, aber auch Handlungsbedarfe widerspiegeln.**

„Die aus verschiedensten Quellen stammenden unsortierten O-Töne werden semantisch analysiert und zu aussagekräftigen visuellen Schaubildern zusammengefasst. Unsere Auftraggeber erkennen auf einen Blick Stärken und Schwächen aus Kundensicht und erhalten damit eine stabile Entscheidungsgrundlage für kontinuierliche Verbesserungen auf dem Weg zu begeisterten Kunden.“

Anja Decker  
Leiterin BI/Statistics

LDB SemanticSpace nimmt sich der Originaltöne Ihrer Kunden aus semantischer Sicht an. Kundenstimmen können mit unserem LDB TelefonReport erhoben, aus Foreneinträgen mit unserem LDB WebMining Tool gewonnen oder aus Ihren Datenbanken zugeliefert werden. Der LDB SemanticSpace erspart Ihnen das langwierige Lesen aller Kundenstimmen, wobei insbesondere bei großen Textmengen Wichtiges leicht übersehen werden kann.

Von der unübersichtlichen Textmenge zum LDB SemanticSpace gehen wir folgende Schritte:

- Alle relevanten Themen werden identifiziert, kategorisiert und Textpassagen zugeordnet
- Stimmungen werden erkannt und im Semantischen Raum farblich dargestellt
- Aus der Positionierung der Themen innerhalb eines Textes wird deren Wichtigkeit für den Autor bestimmt und im LDB SemanticSpace erkenntlich gemacht
- Durch die räumliche Verteilung der Themen im Semantischen Raum erkennen Sie auf Anhieb deren sprachliche Verknüpfungen sowie gegenseitige Abhängigkeiten
- Themen werden entsprechend ihrer Dringlichkeit beim Handlungsbedarf priorisiert und Maßnahmen für Sie abgeleitet

Das Ergebnis ist die Visualisierung von Aussagen und thematischen Verflechtungen, welche den Facettenreichtum Ihrer Kundenbeziehungen, aber auch Handlungs- und Korrekturbedarf verdeutlichen.

Der Nutzen: LDB SemanticSpace entwickelt aus den Originaläußerungen Ihrer Kunden ein aussagekräftiges Meinungsbild und erspart Ihnen den Aufwand, jede Kundenmeinung separat zu sichten und auszuwerten.

## Von der Buchstabensuppe zum Semantischen Raum

Folgen Sie den Spuren Ihrer Kundenstatements mit LDB SemanticSpace. Auch dann, wenn Sie keine Frage gestellt haben. Erfahren Sie, was Ihren Kunden wichtig ist und setzen Sie die Hebel der Optimierung dort an, wo Ihre Kunden sie sehen.

Mit unseren semantischen Analysen erfahren Sie,

- ob und wie zufrieden Ihre Kunden sind,
- wo Ihre Kunden Optimierungspotenzial sehen und
- wie Sie Ihr Kundenmanagement gezielt weiter entwickeln können.

Lernen Sie LDB SemanticSpace näher kennen.  
Wir öffnen Ihnen gerne unsere Türen – oder  
kommen zu Ihnen: Anruf oder Mail genügt.  
Wir melden uns umgehend.



## Machen Sie Kunden zu Fans Ihres Unternehmens

Wenn Ihre übergeordneten Aufgaben im Unternehmen sind: Umsatz und Ertrag zu steigern, Qualität zu verbessern und jeden Tag mehr Menschen auf Ihr Unternehmen aufmerksam zu machen, dann sind wir gerne an Ihrer Seite.

Gewinnen Sie neue Kunden. Binden Sie bestehende. Nutzen Sie Ihren Datenbestand sowie Ihre Märkte. Aktivieren Sie durch vernetztes und methodisches Kundenmanagement Ihr wichtigstes Kapital im Unternehmen – Ihre Kundenbeziehung!

Unsere Kunden sind nachhaltig begeistert, weil wir – die LDB Gruppe – die richtigen Informationen und Lösungen liefern und umsetzen.

Anfragen richten Sie bitte an [semanticspace@ldb.de](mailto:semanticspace@ldb.de) oder telefonisch an 030 390 45 - 0.

© 2013 LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9 | 10589 Berlin | Telefon: 030 390 45 - 0 | E-Mail: [semanticspace@ldb.de](mailto:semanticspace@ldb.de) | [www.ldb.de](http://www.ldb.de)

Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.