



SMART SALES
SATISFIED CUSTOMERS
SOLID BUSINESS



CUFOMA B.V.



Pioenroosstraat 32
5241 AB Rosmalen
Nederland



T +31 (0)88 455 86 40
E info@cufoma.com
W www.cufoma.com

PERSBERICHT

Rosmalen, 9 oktober 2014.

Cufoma verhoogt klanttevredenheid van organisaties door sentimentanalyses op sociale media

Met de integrale aanpak van sentimentanalyses en klantcontactstrategie van Cufoma verhogen organisaties hun klanttevredenheid.

Rosmalen, 9 oktober 2014 – CRM adviesbureau Cufoma introduceert **Cufoma Sociale Media Analyse & Inzicht**. Deze dienst is ontwikkeld om organisaties actueel inzicht te geven in sentimenten rondom hun bedrijf. Door gerichte aanpassing in de klantcontactstrategie wordt de klanttevredenheid verhoogd.

Hierdoor voorkomen organisaties reputatieschade door niet of te laat reageren op negatieve berichten en sturen zij proactief op positieve sentimenten.

Impact van sentiment

Veel bedrijven zijn niet voldoende alert op wat er over hun organisatie of product gezegd wordt op sociale media. Met negatieve uitingen op sociale media wordt het imago snel afgebroken. Met Cufoma Sociale Media Analyse & Inzicht worden sociale media op een Big Data wijze gedetailleerd geanalyseerd waarmee organisaties inzicht verkrijgen in de sentimenten van hun externe relaties. Door analyseresultaten te verwerken in de klantcontactstrategie stuurt een onderneming proactief op positieve sentimenten. Het resultaat is een hogere klanttevredenheid.

Proactief sturen op positieve klantbeleving

Sentimentmetingen worden real-time uitgevoerd en op maat ontwikkeld. Bedrijven zijn niet gebaat bij een ad-hoc meting. Daarom worden rapportages van analyses geïntegreerd in het CRM systeem. Dit levert een organisatie continu inzicht in de sentimenten die leven over de onderneming bij externe relaties. De continue analyseresultaten op sociale media worden door Cufoma verwerkt in aanscherping van de klantcontactstrategie.

Met deze nieuwe dienst verkrijgen organisaties:

1. 'Real time' inzicht in klantbeleving en klanttevredenheid.
2. Sentimentanalyses die worden uitgevoerd op basis van een groot aantal filtercriteria.
3. Detailanalyses in 7 talen.
4. Rapportages met resultaten geïntegreerd in het CRM systeem.
5. Aanscherping van de klantcontactstrategie.



SMART SALES
SATISFIED CUSTOMERS
SOLID BUSINESS



CUFOMA B.V.



Pioenroosstraat 32
5241 AB Rosmalen
Nederland



T +31 (0)88 455 86 40
E info@cufoma.com
W www.cufoma.com

Voordelen voor organisaties

Cufoma Sociale Media Analyse & Inzicht biedt organisaties de volgende voordelen:

- Door 'real-time' inzicht in berichtgeving kan snel gereageerd worden.
- Door betere sturing vooraf wordt positief bericht over het bedrijf of product.
- Continu inzicht in klantbeleving en klanttevredenheid over het bedrijf of product.

Over Cufoma

Cufoma is een adviesbureau op het gebied van klantrelatiemanagement. Kern van de dienstverlening is dat zij als *trusted advisor* optreedt naar Sales -, Marketing- en Service directies, wat leidt tot hogere klanttevredenheid en verhoogd rendement. Cufoma adviseert daartoe klanten over hun CRM strategie en implementeert deze in de organisatie voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. Cufoma vertaalt, implementeert, optimaliseert en beheert business processen en implementeert oplossingen uit het CRM portfolio van SAP en Salesforce. Meer informatie over Cufoma is te vinden op www.cufoma.com.

Contactpersonen:

Sander de Koster – Managing Partner , tel: 06-25259454 of email sander.dekoster@cufoma.com

John Hoogendoorn – Managing Partner, tel: 06-54971415 of email john.hoogendoorn@cufoma.com