

33 Gute Gründe für liCili

1. Tausende Feedbacks sofort überblicken

Dank der intuitiven und übersichtlichen Themenübersicht erkennen Sie auf einen Blick über welche Über- und Unterthemen in den analysierten Feedbacks gesprochen wird.

2. Fokus auf die relevantesten Feedbacks

Der Algorithmus sortiert alle Freitexte nach der Relevanz sowie der Qualität. Dadurch steht immer das relevanteste Feedback ganz oben und Sie können sich auf die wichtigsten Äußerungen konzentrieren anstatt alle durchzulesen.

3. Den Kunden tatsächlich verstehen

Die Kombination der Themenübersicht und der Relevanzsortierung erlaubt es Ihnen den Kunden tatsächlich zu verstehen. Sie wissen also nicht nur, welche Themen dem Kunden wichtig sind, sondern was genau an und in diesem Thema verbessert werden soll.

4. Transparente Argumente für mehr Kundenorientierung

Dank der Analyse können Sie intern transparent, einfach und vor allem verständlich argumentieren, wieso welche Änderungen am Produkt vorgenommen werden sollen.

5. Alle Quellen in einem Tool

Selten geben Kunden ihr Feedback nur auf einer Plattform ab. Mit der Software von liCili ist es Ihnen möglich mehrere, für Sie relevante Quellen in einer Analyse zu bündeln. Somit erhalten Sie alle wichtige Informationen und Auswertungen zentral auf einer Plattform.

6. Verschiedene Analyse-Ebenen möglich

Durch ein intuitives Filtersystem ist es Ihnen möglich all Ihre Freitexte nach verschiedenen Attribute einzugrenzen. Diese Attribute können zum Beispiel der NPS-Wert, Sterne-Bewertung, Warenkorbwert, Geschlecht, Herkunft, Produktüberguppe und viele mehr sein.

7. Flexibilität

Alle Algorithmen von liCili haben einen sehr hohen Grad an Flexibilität, was dazu führt, dass die Analysen Themen und Freitext unabhängig durchgeführt

werden. Zum Beispiel ist es möglich gleichzeitig Service-Tickets, App-Bewertungen und Kundenumfragen zu analysieren.

8. Mehrere Sprachen

Die Plattform von liCili sowie die Rechenschemas werden in Deutsch oder Englisch durchgeführt. Weitere Sprachen werden zuerst übersetzt, bevor sie analysiert werden. Momentan werden folgende Sprachen standardmäßig mit berücksichtigt: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, Niederländisch, Russisch, Polnisch.

9. Zusätzliche Sentimentalanalyse

Alle Freitexte werden anhand des Sentiments untersucht und in die Kategorien sehr positiv, positiv, neutral, negativ und sehr negativ eingeteilt. Diese Informationen können ebenfalls über das Filtersystem mit ausgewählt werden und erlaubt weitere Interpretationen und Analysen.

10. Zusammenfassung jedes Freitextes

Jeder Freitext erhält eine eigene Zusammenfassung, anhand welcher Sie auf einen Blick sehen, welche Themen das folgende Feedback anspricht. Dies ermöglicht gerade in der Listenansicht eine bessere und schnellere Übersicht.

11. Einfacher Import

Zu jederzeit können alle Freitexte als Excel-Tabelle hochgeladen werden. Dabei wird in einer intuitiven Maske ausgewählt, in welcher Spalte der zu analysierenden Freitext ist und welche Spalten zum Beispiel Filterattribute enthalten.

12. Schnittstelle für fortlaufende Bewertungen

Wollen Sie fortlaufend Freitexte analysieren, dann richten wir für Sie eine API ein, welche automatisiert die Feedbacks abfragt und einliest. Zu vielen Plattformen ist bereits heute eine Schnittstelle vorhanden und APIs werden anhand des konkreten Kundenbedarfs eingeführt.

13. DSGVO

Kundenfeedbacks oder auch andere Arten von Freitexten beinhalten oftmals sensible Daten. Da uns der Datenschutz äußerst wichtig ist, sind all unsere Server und Algorithmen in Deutschland gehostet. Einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung oder eine NDA schließen wir selbstverständlich

gerne mit Ihnen ab. Wenden Sie sich dazu gerne an Ihren Ansprechpartner oder an info@licili.de.

14. Kostenloser Test

Für den ersten Kontakt mit unserer Plattform und den Algorithmen bieten wir Ihnen gerne einen kostenlosen Test von bis zu 1.000 Freitexten an. Oftmals ist es spannend dafür einen bereits vorhandenen Datensatz zu wählen, um einen transparenten Soll-Ist-Vergleich durchführen zu können.

15. Trends erkennen

Neben der Themenübersicht und der Relevanzsortierung bietet die Plattform liCili weitere Analysemöglichkeiten. Dazu gehört unter anderem ein Verlaufsdiagramm der Themen, damit Sie auf einen Blick genau erkennen, welche Themen neu auftauchen, stark wachsen oder in der Häufigkeit der Nennung abnehmen.

16. Intuitive Bedienung

Die gesamte Plattform liCili ist darauf ausgelegt, dass Sie mit wenigen Klicks die analysierten Datensätze überblicken und verstehen. Daher liegt ein besonderer Fokus unsererseits auf die intuitiven Bedienung und Auswertung.

17. Projektübersicht

Die Projektübersicht bietet Ihnen weitere Informationen zu dem ausgewählten Projekt, wie die Anzahl der Freitexte, eine durchschnittliche Bewertung, Bewertungsverteilung und ähnliches. Diese Übersicht wird für Sie und Ihre Anforderungen individualisiert.

18. Schnellfilter

Schnellfilter ermöglichen es Ihnen direkt zu diversen Attributskombinationen zu gelangen. So können Sie zum Beispiel einen Schnellfilter für alle iOS-Bewertungen mit 5 Sterne anlegen.

19. Keine Lerndaten notwendig

Weder für die Themenübersicht, noch für die Relevanzberechnung sind Lerndaten notwendig. Da die Algorithmen auf Informationen aus dem Internet zugreifen kann schon bereits bei einer geringen Anzahl an Freitexten (ab 150) ein optimales Ergebnis erreicht werden.

20. Objektive Bewertung

Da alle Analysen durch die Software durchgeführt werden, erhalten Sie ein unverschöntes, transparentes und objektives Ergebnis. Dadurch kann Unvoreingenommenheit gesichert werden.

21. Neuste Technologie

Alle Algorithmen und Analysen haben Ihre Basis in neusten wissenschaftlichen und technologischen Erkenntnissen. Um dies sicherzustellen arbeiten wir eng mit Hochschulen, Universitäten und Forschungseinrichtungen zusammen.

22. Keine unnötigen Kosten

Bei der Analyse von liCili zahlen Sie nur für Ihren tatsächlich Mehrwert - also je analysiertem Freitext. Wie viel Nutzer auf einen Datensatz zugreifen, wie viele Projekte Sie anlegen oder auch wie viele Attribute Sie benötigen spielt keine Rolle.

23. Projekt- sowie Lizenzmodell möglich

Für uns hat es höchste Priorität, dass Sie mit unserer Lösung schnellstmöglich zu wirklich kundenorientierten Produkten, Services und Dienstleistungen kommen. Daher möchten wir Sie nicht in der Art des Preismodells einschränken und ermöglichen Projekt- sowie Lizenzgeschäft.

24. Zeit für die Optimierung

Mit liCili sparen Sie sehr viel Zeit bei der Auswertung und Analyse von Freitexten. Dies führt dazu, dass Sie sich intern viel stärker auf die wirkliche Optimierung und Anpassung an den Kunden konzentrieren können.

25. Schnellere Produktentwicklung

In der heutigen Zeit ist es für Unternehmen unglaublich wichtig, sich schnellstmöglich am Kunden auszurichten, was zu sehr kurzen Produktlebenszyklen führt. Um bei diesen schnellen Zyklen mithalten zu können ist es extrem wichtig zu jederzeit zu Wissen, was der Kunde gerne wie geändert haben möchte.

26. Online Zugriff

Die Plattform liCili ist eine webbasierte Anwendung, was Ihnen einen hohen Grad an Flexibilität und Freiheit ermöglicht. Egal wo Sie wann sind, über app.licili.io erhalten Sie Zugriff zu Ihren Daten sowie Auswertungen.

27. Kontinuierliche Weiterentwicklung

Dank agiler Entwicklung optimieren und erweitern wir unsere Lösung kontinuierlich. Sie haben dabei zu jederzeit die Möglichkeit auf alle Features zuzugreifen um bestmöglichst von jeder Optimierung zu profitieren.

28. Einfache Benutzerverwaltung

Wie bereits erwähnt spielt für uns die Anzahl der User bei einem Projekt keine Rolle. Sie haben daher die Möglichkeit über Ihre Einstellungen zu jederzeit jeden Kollegen einzuladen, für den die Analyse spannend ist sowie einen Mehrwert bietet. Dieser erhält anschließend eine Einladung und kann sich direkt registrieren.

29. Regelmäßige Schulungen

Die Themen Customer Experience, Customer Care, Customer Service, Customer Journey, ... erfahren gerade einen extremen Aufschwung und neue Erkenntnisse sowie Informationen entstehen fast täglich. Damit Sie und Ihre Kollegen zu jederzeit auf dem aktuellsten Stand sind, bieten wir regelmäßig Schulungen sowie Informationsmaterial an.

30. Interne Kommunikation vereinfachen

Alle Analysen auf der Plattform sind darauf ausgelegt sie möglichst einfach auch für interne Kommunikationszwecke zu verwenden. So können Sie verschiedene Schaubilder exportieren oder auch direkt im Meeting in der Plattform arbeiten,

31. Nachhaltige Steigerung der Kundenzufriedenheit

Wir sind der festen Überzeugung, dass die Kundenzufriedenheit der wichtigste Parameter ist für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Dank unserer Analyse ist es Ihnen möglich sofort und in wenigen Blicken zu erkennen, was genau Sie tun oder lassen sollten um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

32. Personenbezogene Daten

Auch die personenbezogenen Daten Ihrer Kunden sind uns extrem wichtig, wieso die Algorithmen Zahlen welche länger wir drei Ziffern sind (IBAN, Kundennummern, Rechnungsnummer etc.) sowie Mailadressen nicht analysieren. So werden diese Daten für Sie zwar angezeigt, allerdings nicht weiter verarbeitet.

33. Auf einen Blick

Alle Auswertungen und Analysen sind sehr visuell orientiert, damit Sie wirklich auf einen Blick erkennen, welche Themen, Feedbacks, Produkte etc. am wichtigsten sind und Sie sich auf die relevantesten Erkenntnisse konzentrieren können.