

PERSBERICHT

Amsterdam, 12 April 2018

Totta Research neemt CustomerPulse over

Marktonderzoeksbureau Totta Research heeft Speech & Text Analytics bureau CustomerPulse overgenomen. Op 1 maart 2018 hebben de twee bureaus overeenstemming bereikt. Beide partijen zijn ervan overtuigd dat deze overname veel voordelen voor klanten zal opleveren.

Een unieke positie

CustomerPulse zal voortaan verder gaan onder de naam Totta Research. Dit betekent dat de Artificial Intelligence specialisten en de consultants van CustomerPulse, zich bij het team van Totta Research zullen voegen. Insights, Speech Analytics en Artificial Intelligence worden voortaan met elkaar gecombineerd. Door de overname van CustomerPulse verovert Totta Research een unieke positie in het Nederlandse marktonderzoekslandschap.

Beter inzicht in feitelijk gedrag

De overname van CustomerPulse ligt in lijn met de strategie van Totta Research. Het marktonderzoeksbureau stelt het gedrag centraal door dit te verklaren, te voorspellen en inzichtelijk te maken. Om gedrag inzichtelijk te maken, combineert Totta Research vaak diverse - reeds aanwezige - databronnen met onderzoeksgegevens. Daarnaast maakt het marktonderzoeksbureau gebruik van de nieuwste technologieën en methoden om beter inzicht te krijgen in gedrag. Speech Analytics is hier een goed voorbeeld van.

Bart Wichers, commercieel directeur van Totta Research, is blij met de overname. 'Het past heel goed bij de door ons ingeslagen weg om betere inzichten te krijgen door het *daadwerkelijke* gedrag te bekijken. De telefoongesprekken die plaatsvinden tussen de klant en het bedrijf, worden geanalyseerd. We analyseren de gesprekken zelf, in plaats van dat we achteraf vragen hoe de gesprekken zijn verlopen en ervaren. Hiermee bieden we veel beter inzicht in hetgeen consumenten daadwerkelijk zeggen, vinden en beleven'.

Customer experience naar een hoger niveau

De Speech & Text Analytics oplossingen van CustomerPulse maken telefoongesprekken inzichtelijk. Met behulp van Artificial Intelligence worden gesprekken geclassificeerd en geanalyseerd, waarna er concrete verbeter- en actiepunten worden opgesteld. Hiermee zijn de diensten van CustomerPulse een perfecte aanvulling op het portfolio van Totta Research.

'De integratie van de specialisaties van Totta Research en CustomerPulse past in de bredere trend van het koppelen van verschillende databronnen', aldus Tim Barenbrug. 'Het unieke aan deze combinatie is dat we een compleet beeld van de klant kunnen leveren. We brengen de kwantitatieve resultaten van het marktonderzoek en de kwalitatieve inzichten die we uit de telefoongesprekken halen, bij elkaar'.

Voor vragen of interviews betreffende de overname kan contact worden opgenomen met Bart Wichers via bart@totta.nl of via 020 514 1320.