

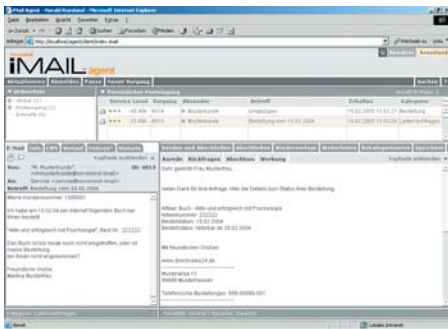
novomind iMail™ – die intelligente elektronische Poststelle

Eine schnelle und qualitativ gute Bearbeitung der elektronischen Post bei hohem E-Mail-Aufkommen bietet das E-Mail-Response-Management-System (ERMS) novomind iMail™ - Komponente der novomind Self Service Suite™. novomind iMail™ verarbeitet die E-Mails teil- oder vollautomatisch: von der Erkennung, der Kategorisierung und dem Routing bis hin zur Beantwortung der E-Mails. Dadurch wird die Antwortqualität verbessert, Servicelevel gehalten oder erhöht und Kosten bedeutend gesenkt.



Einfache Bedienung an allen Arbeitsplätzen:

- Im Gegensatz zu vielen anderen E-Mail-Response-Management-Systemen lässt sich novomind iMail™ sehr leicht bedienen. Das Prinzip: Unterschiedliche Nutzergruppen haben optimal auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Bedienoberflächen. Die Mitarbeiter erhalten auf den jeweiligen Benutzeroberflächen nur die Informationen, die sie für ihre jeweilige Tätigkeit benötigen.



Contact Center Agents

[novomind iMail™ Agent]

- effiziente, ergonomisch und technisch optimierte E-Mail-Bearbeitung im Contact Center durch eine browserbasierte Lösung

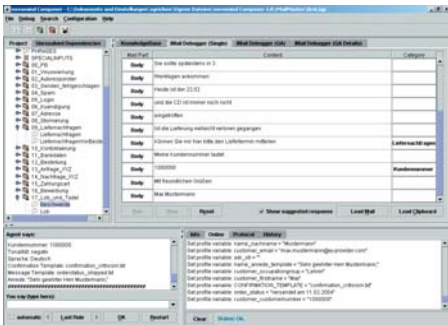
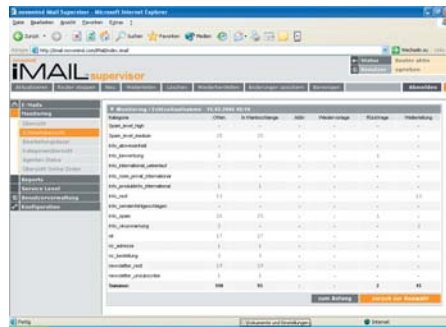
[novomind iMail™ Outlook Agent]

- einfache und unkomplizierte Erweiterung bestehender E-Mail-Infrastrukturen, die auf Microsoft Outlook beruhen, durch eine spezielle Symbolleiste und eigenen Unterordner
- bekannte Bedienelemente bleiben dem Bearbeiter erhalten

Teamleiter und Contact Center Supervisor

[novomind iMail™ Supervisor]

- Steuerung und Überwachung des gesamten E-Mail-Response-Management-Prozesses einschließlich eines umfassenden Reportings
- Möglichkeit des Eingriffs auch in den automatischen Prozess



Systemadministratoren [novomind Composer]

- Definition und Verwalten von Themen, Kategorien, Businessrules oder Formatvorlagen für die Antwort-E-Mails.
- Anbindung an bestehende Systeme wie z.B. CRM-Lösungen über die Composer-Oberfläche mittels Cartridges

So verbessert novomind iMail™ die E-Mail-Bearbeitung.

- Texterkennung durch Natural Language Processing**
Die Bearbeitung der elektronischen Post beginnt bei novomind iMail™ mit dem „Lesen“ der eingegangenen E-Mail. Ähnlich wie ein Mensch analysiert und „versteht“ das System die E-Mail in ganzen Sätzen. novomind setzt dabei zur Texterkennung Natural Language Processing-Methoden ein. Der Vorteil: Im Gegensatz zu anderen E-Mail-Response-Management-Systemen, deren Textanalyse auf einfacher künstlicher Intelligenz beruht und nur Schlüsselwörter erkennt, ist die Analyse genauer. Sie erfolgt zudem wesentlich schneller und effizienter und bildet damit die Basis für eine höhere Antwortqualität und -geschwindigkeit.
- Vollautomatische Beantwortung von Standardanfragen**
Standardanfragen von Kunden, beispielsweise zur Lieferzeit eines bestellten Produkts, kann das System **vollautomatisch beantworten**. Dabei greift novomind iMail™ auf die zentrale Wissensbasis der novomind Self Service Suite™ zurück. Anhand der Ergebnisse der vorangegangenen Analyse sucht das EMRS die passende Antwort auf die identifizierte Frage und versendet diese – wenn gewünscht – automatisch an den Kunden. Die vollautomatische Bearbeitung gewährleistet eine schnelle Antwort, die zentrale Wissensbasis eine gleich hohe Qualität auf allen Kommunikationskanälen (Web, E-Mail, Fax, SMS).
- Vorschläge für die individuelle E-Mail-Bearbeitung**
Die analysierten E-Mails können auch manuell durch einen Kundenberater beantwortet werden. **novomind iMail™** unterstützt die Mitarbeiter dabei mit automatischen Antwortvorschlägen. Das System stellt mögliche Antworten auf die Kundenanfrage anhand der Analyse aus der zentralen Wissensbasis zusammen. Der Agent kann die Antwortvorschläge annehmen, ergänzen oder auch verwerfen und eine eigene Antwort verfassen. Die Antwortvorschläge verkürzen die Bearbeitungszeit der E-Mails durch den Mitarbeiter bei höherer Qualität. Die Folge: Der Kundenbetreuer kann in gleicher Zeit mehr Anfragen beantworten und die Auslastung des Contact Centers lässt sich optimieren.



novomind iMail™ specifications

Das System iMail™ besteht aus zwei Komponenten:

- Die **novomind iMail™ Core Engine** analysiert die elektronische Kundenpost auf ihren Inhalt und sortiert sie nach festgelegten Regeln in vorher definierte Kategorien. Das System kann beispielsweise automatisch zwischen einem technischen Problem, einer Rechnungsanfrage oder einer Beschwerde unterscheiden und erkennt die Tonalität und die Sprache der E-Mail.
- Die **novomind iMail™ Routing Engine** übernimmt bei Bedarf anschließend die Verteilung der analysierten E-Mails. So werden beispielsweise technische Anfragen an den technischen Support weitergeleitet, Rechnungsanfragen erhält die Buchhaltung und ein Beschwerdebrief eines Kunden landet beim zuständigen Kundenbetreuer.

Die Leistungsmerkmale von novomind iMail™

Die novomind iMail™ Core Engine

E-Mail-Analyse und Kategorisierung

- Mehrstufiger Analyseprozessor zur E-Mail-Kategorisierung durch semantische Analyse sowie Sprach- und Tonalitätserkennung
- Erkennung von Mehrthemen-E-Mails
- Kontaktformulare und freie E-Mails
- Umfangreiche Synonymverzeichnisse
- Unterstützung verschlüsselter E-Mails [PGP, u.a.]
- Alarminhalte

Wissensbasis Aufbau und Optimierung

- Multi-Channel-Knowledge-Base
- Autorenwerkzeug zur Optimierung der Kategorisierung
- Business Rules Editor, Template Editor
- Paralleles Knowledge-Design
- Fertige Knowledge-Packs
- Qualitätssicherung

Antwortvorschläge und Autoantworten

- Antwortvorschläge und Autoantworten
- Personalisierte Anrede
- Serienbrieffunktion

E-Mail-Workflow

- Spam- und Viren-Handling
- Automatisches Löschen und Archivierung
- Unterstützung beliebiger Attachments

Features Supervisor

- Ticket-ID Generation und Handling
- Definition von Meta-Kategorien
- Real-Time-Monitoring
- Real-Time-Reporting & Customized Reports
- Web based Reporting und Export
- Umfangreiche Historien und Suchfunktionen
- Mandantenfähigkeit und individuelle Rechtevergabe
- Data Warehouse System Support

Technologie und Betrieb

- Multiplattform (Windows, Solaris, HP-UX, Linux)
- SQL-Datenbank Support (Oracle, maxDB, MS-SQL)
- Unbegrenzte Anzahl von E-Mail-Konten (POP3, IMAP)
- Cartridges für CRM, ERP, u.a. Systeme (SAP, Siebel, u.a.)
- Web Services Support
- Hohe Performance und beliebige Skalierung
- Funktionen zur Betriebsüberwachung (z.B. Tivoli)

Die novomind iMail™ Routing Engine

Technologie und Schnittstellen

- Microsoft Exchange Support/ Multiserver Support
- Hybride Client Technologie [Web- und MS-Outlook-Client]
- Cartridges für ACD- und CTI-Systeme

E-Mail-Workflow

- Geschlossener Workflow – Vorgangsverwaltung [Ticket IDs]
- Skillbasiertes Routing
- Automatische Zuweisung von E-Mails [Push]
- Bereitstellung von kategorisierten E-Mails [Pull]
- Dublettenerkennung
- Interne & externe Weiterleitung, Forward & Track
- Wiedervorlage

E-Mail-Bearbeitung – novomind iMail™ Agent

- Web-Browser-Technologie
- Mehrsprachige Oberfläche [Deutsch, Englisch, Schwedisch]
- Zentrales Adressbuch
- Agentenstatus
- Notizfunktion
- Wiedervorlage
- Mehrstufige Kommunikation
- Textbausteine/Abschlusscodes
- Rechtschreibprüfung
- Unterstützung beliebiger Attachments

E-Mail-Bearbeitung – novomind iMail™ Outlook Agent

- Kompatibel zu Microsoft Outlook Produktivitätssteigerung
- Mehrsprachige Oberfläche [Deutsch, Englisch, Schwedisch]
- Zentrales Adressbuch
- Notizfunktion, Wiedervorlage
- Mehrstufige Kommunikation
- Textbausteine
- Abschlusscodes
- Rechtschreibprüfung
- Unterstützung beliebiger Attachments

Erweiterte Features – novomind iMail™ Supervisor

- Zentrale Verwaltung der Textbausteine
- Zentrale Verwaltung der Zwischenbescheide
- Aktivitäts- und Leistungsauswertung [Agent]
- Zugriffsverwaltung und Rechtevergabe
- Eskalation & Weiterleitungen
- Einsicht in die Warteschlangen
- Echtzeitbericht offene Vorgänge
- Abschlusscode Bericht

Weitere Details zu den Leistungsmerkmalen, technische Systemanforderungen und Whitepaper senden wir Ihnen bei Interesse gerne zu. Rufen Sie einfach an [040-80 80 71-0] oder senden Sie uns eine E-Mail an info@novomind.com. Case Studies zur Anwendung von novomind iMail™ finden Sie auf unserer Website unter www.novomind.com.

