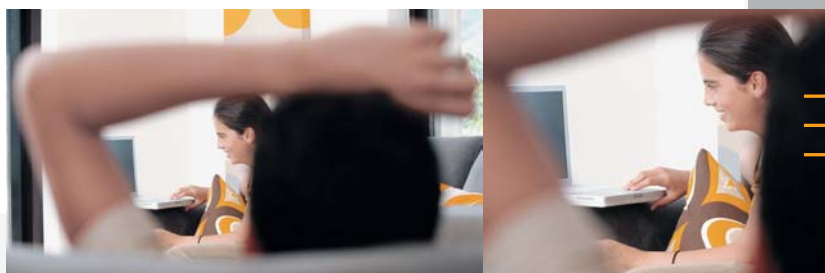


Suited to success.



Die novomind **Self Service Suite™**  
Intelligente Kundenkommunikation der Zukunft

novomind  
iMAIL™

novomind  
iQ™

novomind  
trueTALK™

## Die novomind Self Service Suite™ – • Bringt Kundenkommunikation auf den Punkt.

### Die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden startet in eine neue Generation.

Aktuelle Marktuntersuchungen zeigen, dass das Aufkommen von Kundenanfragen deutlich ansteigen wird. Dabei gewinnen vor allem digitale Medien wie E-Mail, Internet und Livechat an Bedeutung. In Zukunft wird nur noch eine zentrale Anlaufstelle für alle digitalen Kundenanfragen existieren, die derzeit mit dem Trendbegriff

**Customer Interaction Hub (CIH)** beschrieben wird.

Über diese Schnittstelle läuft die gesamte digitale Kommunikation auf verschiedenen Kanälen. Ziel der Konzentration ist es, die Anfragen **schneller, interaktiver, zuverlässiger** und möglichst noch persönlicher zu beantworten.

Die klassischen Call Center, die Anfragen bisher ausschließlich per Telefon beantworten, entwickeln sich zukünftig zu so genannten Multichannel-Contact-Centern. Diese decken **die gesamte Interaktion** mit dem Kunden über alle verfügbaren Kanäle wie beispielsweise E-Mail, Chat, Telefon oder Fax ab.

#### Kommunikationsmanagement mit IQ

- **Eine zentrale Kommunikationslösung** deckt in Zukunft alle Kommunikationskanäle zum Kunden ab. Die neue Technik ersetzt das vielfach vorhandene Flickwerk verschiedener Lösungen durch ein einheitliches, auf einer zentralen Wissensbasis basierendes, Kommunikationsmanagement.
- **Die Anbindung an vorhandene CRM-Lösungen** bietet erstmalig die Chance, vorhandenes Unternehmenswissen und Kundendaten auf allen Kontaktkanälen zur besseren Betreuung der Kunden einzusetzen.

**Ein Problem bisher:** Es existierten eine Reihe unterschiedlicher, autonomer und recht komplexer Kommunikationssysteme, die nicht (auf häufig vorhandene) Daten im Kundenmanagement oder CRM-System zugreifen. Jeder Kommunikationskanal arbeitet mit eigenständigen, spezifischen Systemen. Das Contact-Center bedient die Kunden im Livechat, E-Mails werden möglicherweise im Support Center beantwortet und ein virtueller Berater auf der Website leistet erste Hilfe. Nicht selten erhält der Kunde **von jedem Ansprechpartner eine andere Antwort auf seine Anfrage.**

## • Führt zusammen, was zusammen gehört.

Das **Softwarepaket** der novomind Self Service Suite™ ist **multikanalfähig**. **Es enthält alle für ein Customer-Service-Center notwendigen Kommunikationsmodule:** Für effiziente E-Mail-Bearbeitung sorgt das E-Mail-Management-System novomind **iMail™**. Das Livechat-System novomind **TrueTALK™** sowie die Software zur Steuerung virtueller Kundenberater – novomind **IQ Agents™** – ermöglichen den Kunden Self Service auf der Homepage.

Die gemeinsame **Wissensbasis wird dabei zentral administriert und gepflegt.** Änderungen oder Ergänzungen sind somit sofort auf allen Kommunikationskanälen verfügbar.

Zudem kann die **Wissensbasis an alle vorhandenen Systeme im Unternehmen angebunden** werden. So stehen beispielsweise Kundendaten aus einem CRM-System auf allen Ebenen zur Verfügung und können sogar verändert werden.

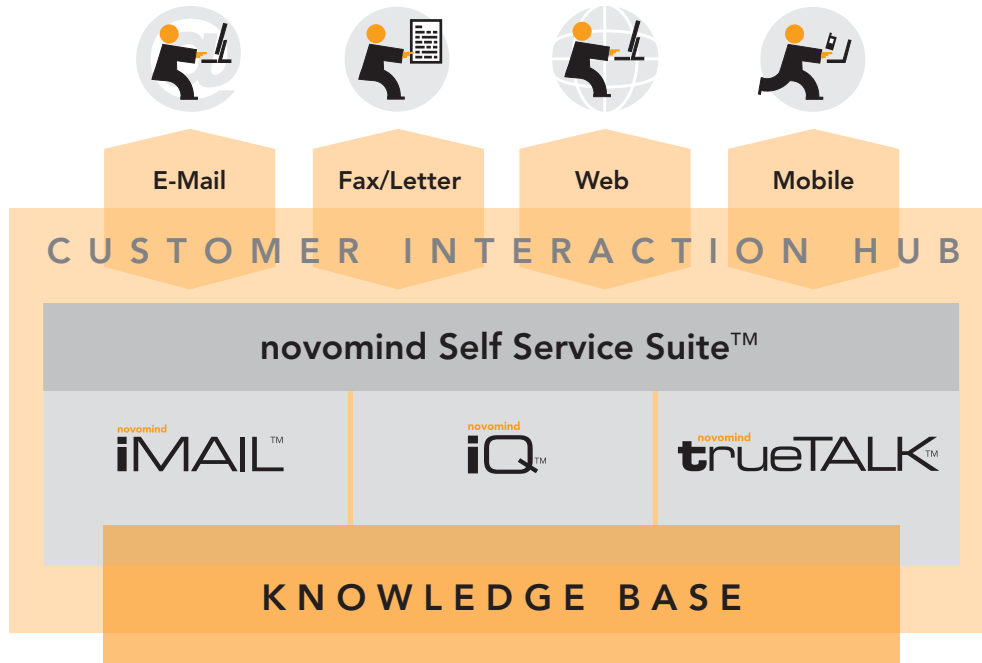
Teilt ein Kunde eine neue Adresse per E-Mail mit, kann sie der Contact-Center Mitarbeiter direkt aktualisieren. Auch die Historie der Kundenkontakte ist mit der Anbindung an vorhandene Systeme jederzeit aktuell und einsehbar.

#### Gemeinsame Wissensbasis

- **Der Vorteil für ein zentrales Kundenkommunikationszentrum:** Alle Komponenten der novomind Self-Service-Suite greifen auf eine einzige zentrale Wissensbasis zu. So erhalten Kunden **immer die gleiche Antwort** – ganz gleich ob sie einen Avatar auf der Homepage oder einen Servicemitarbeiter per E-Mail oder Telefon fragen.
- **Die Komponenten der Self Service Suite™ können einzeln implementiert** und bei Bedarf **erweitert werden.** Wird beispielsweise zuerst novomind iMail™ eingeführt, kann ein später eingesetzter novomind IQ Agent™ an das vorhandene System angedockt werden und auf die bestehende Wissensbasis zugreifen.

## Die novomind **Self Service Suite™** – vernetzte Lösungen als Schlüssel zum Erfolg:

### COMMUNICATION CHANNELS



- **Verschafft Ihnen entscheidende Vorteile.**

- 1\_Konsistenz.** Gleiche Antworten auf gleiche Fragen.
- 2\_Geschwindigkeit.** Der Kunde erhält schneller seine Antwort.
- 3\_Übersicht.** Keine Anfrage geht verloren.
- 4\_Produktivität.** Weniger Aufwand durch (Teil)Automatisierung.
- 5\_Analyse.** Gewinnung von Kundenprofilen.

## • Arbeitet 3-fach effizient.

Der Erfolg der **novomind Self Service Suite™** basiert auf 3 intelligenten Software-Komponenten:

### 1\_\_ novomind iMail™

Das E-Mail-Management-System novomind iMail™ ermöglicht die automatische Analyse und das Routing der eingehenden E-Mails (ebenso Faxe und Briefe) sowie ein vollständiges Echtzeit-Monitoring. Mit einer **Trefferquote von mindestens 80%** werden die E-Mails interpretiert, kategorisiert, verteilt und automatische Antwortvorschläge aus der zentralen Wissensbasis generiert. Das E-Mail-Management-System verbessert so die Servicequalität und sorgt für eine schnelle und personalisierte Kundenkommunikation. Zudem werden die **Bearbeitungskosten** pro Kundenanfrage **um mindestens 1/3 gesenkt**.

### 2\_\_ novomind IQ™

novomind IQ™ ist eine leistungsfähige Kommunikationssoftware, die Contact-Center-Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Kundenanfragen unterstützt. Ganz gleich ob am Telefon, per Brief oder Fax: Der Kundenberater gibt einfach die umgangssprachlich formulierten Fragen des Kunden in die Eingabemaske von novomind IQ™ ein, und die künstliche Intelligenz der Software stellt **automatisch die passenden Antworten** aus der **zentralen Wissensdatenbank** zusammen. Weitere Einsatzfelder von novomind IQ™ sind Sales Agents, Customer Service Agents, Profiling Agents, FAQ Agents und eGovernment Agents.

### 3\_\_ novomind TrueTALK™

Get in human touch ... Das persönliche Kundengespräch bleibt der Kommunikation natürlich erhalten. Sie verlagert sich jedoch zunehmend in Richtung Internet. Der Kunde unterhält sich im Livechat direkt mit einem Kundenberater. Der Vorteil von novomind TrueTALK™: der Mitarbeiter kann durch automatische Antwortvorschläge aus der gemeinsamen Wissensbasis **mit bis zu vier Kunden gleichzeitig kommunizieren**.

## Neugierig?

Wenn Sie Ihre Kundenbeziehungen verbessern und gleichzeitig wirtschaftlicher gestalten wollen, können Sie mit NOMI, unserem IQ Agent™ auf [www.novomind.com](http://www.novomind.com) einen Termin vereinbaren. Oder Sie rufen uns an: 040-80 80 71-0.

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch und demonstrieren Ihnen gern die Möglichkeiten und die Qualität der novomind Self Service Suite™.

**Profitieren Sie von unserem Anspruch –  
IQ INTERACTIVE.**

