



**ERMÖGLICHEN
SIE EINE OPTIMALE
CUSTOMER
EXPERIENCE.**



novomind
iAGENT



INTELLIGENTES OMNICHANNEL CONTACT CENTER-SYSTEM FÜR PERFEKTE CUSTOMER EXPERIENCE

Ihre neue Dimension des Kundenkontakts: novomind iAGENT ist die intelligente Customer Service Software für die effiziente Bearbeitung von sehr vielen Kundenanfragen über sehr viele Kanäle - vom Chat und Chatbot über Call, E-Mail, Videochat und Messenger bis hin zu Social Media. Immer erreichbar – so wie ein Freund.

Aus den klassischen Call Centern, die Anfragen ausschließlich per Telefon beantworten, werden Omnichannel Contact Center. Sie nutzen alle Kommunikationskanäle und bieten ihren Kunden gleichzeitig einen intelligenten und dialogfähigen Self Service (Chatbot oder FAQ-Center) auf der Basis von künstlicher Intelligenz (KI). novomind iAGENT deckt die gesamte Interaktion mit dem Kunden über alle verfügbaren Kanäle ab.

Unsere IQ Dialog Engine als Basis von novomind iAGENT basiert auf einer Kombination zwischen computerlinguistischen (transparenten) und semantischen (selbstlernenden) Verfahren. Dieses garantiert neben einer Dialogfähigkeit Ihrer Chatbots eine optimalen Erkennungsquote für Kundenanfragen (E-Mail, WhatsApp, Social Media, Chat) in Ihrem Service Center bis hin zur automatisierten Bearbeitung. Alles mit Hilfe einer einheitlichen Wissensdatenbank. Denn es gilt: Gleiche Antwort auf gleiche Frage.

»» *Die Performance der Software und der stets schnelle sowie freundliche Support des novomind-Teams haben uns überzeugt. Der Wechsel von unserem Alt-System auf novomind iAGENT verlief reibungslos.*

Holger Vogt,
DKB Service GmbH

VORTEILE

BESSERE CUSTOMER EXPERIENCE:

Schnelle und nahtlose Kommunikation über alle Kanäle und Endgeräte

AUSGEZEICHNETE USER-EXPERIENCE:

geringere Schulungskosten und mehr Zeit für die Beantwortung komplexer Kundenanliegen

SCHNELLERE BEARBEITUNG:

KI-basierte Erkennung und automatisierte Beantwortung von Kundenanliegen - auch per Chatbot

BESSERER SERVICE:

Wertvolle Kunden-Informationen aus Drittsystemen auf einen Blick

FLEXIBLE CLOUD-LÖSUNG:

Einfach integrierbar dank offener APIs, beliebig skalierbar und DSGVO-konform

EINSATZMÖGLICHKEITEN



CALL

Optimales Handling von Telefonaten inkl. IVR und intelligentem Routing



COLLABORATION

Einbindung des Backoffice via Microsoft Teams



RESPONSE MANAGEMENT

Einheitliche Kommunikation über klassische und online Kanäle inkl. Community Management (z.B. Social Media, SMS, E-Mail, Fax, Brief)



CHAT

Persönliche Echtzeit-Beratung mit der novomind Live-Chat-Software



CHATBOTS UND FAQ-CENTER

Effizienter und smarter Self Service durch künstliche Intelligenz (KI)



VIDEO- UND AUDIOCHAT

Plug-in-freie Software für den sofortigen Echtzeit-Dialog



MESSENGER IM KUNDENSERVICE

WhatsApp & Co. als zusätzliche Kommunikationskanäle direkt integriert



BESCHWERDEMANAGEMENT

Zentrale Bearbeitung von Beschwerden und Kundenfeedback



REPORTING UND ANALYTICS

Kanalübergreifende Transparenz für Auswertungen und Prozessoptimierungen Ihres Service Centers



IQ DIALOG ENGINE

Automatisierte Texterkennung und Dialogfähigkeit durch eine einheitliche Wissensbasis

DAS UNTERNEHMEN

Die novomind AG entwickelt intelligente, weltweit einsetzbare Commerce- und Customer Service Lösungen und gehört zu den Technologieführern in Europa. Unser Produktportfolio umfasst:

novomind
iSHOP 

Innovatives Realtime-Shopsystem für wachstumsorientierten Omnichannel-Commerce

novomind
iPIM 

Umfassendes und modulares Commerce PIM-System für perfekte Product Experience

novomind
iMARKET 

Hochautomatisierte Marketplace-Middleware für strategisches Marktplatzgeschäft

novomind
iAGENT 

Intelligentes Omnichannel Contact Center-System für perfekte Customer Experience

Sie möchten mehr erfahren?
Dann freuen wir uns über Ihre Anfrage!

Tel. +49 40 808071-0 · info@novomind.com



NOVOMIND

CUSTOMER FOCUSED. TECHNOLOGY DRIVEN.