

Seit dem 1. August 2018 bietet WhatsApp auch eine offizielle Business-Schnittstelle (API) an.

Die Hamburger novomind AG gehört zu den ersten WhatsApp Business Solution Providern. Sylvia Feja, Bereichsleiterin Customer Service Software bei novomind, spricht über die Vorteile der Kunden-

zu den wenigen offiziellen WhatsApp Business Solution Providern weltweit.

Wer kann die WhatsApp Business Solution nutzen?

Die WhatsApp Business Solution kann von Unternehmen jeder Größe genutzt werden, die elektronische Kundengespräche führen und Informationen schnell und

tigt, eingehende Nachrichten müssen mit maximalem Servicelevel bearbeitet werden. Liegezeiten wie bei Briefen, Faxen oder Emails von mehreren Stunden sind hier tabu. Deshalb müssen WhatsApp-Nachrichten priorisiert zu Servicemitarbeitern geroutet werden, damit die Erwartungshaltung auch bedient werden kann.

NEXT GENERATION: WHATSAPP IM BUSINESS-EINSATZ

Der moderne Kundenservice erreicht mit der Einbindung von WhatsApp Business eine neue Stufe der Customer Journey.

kommunikation via Messenger und den DSGVO-konformen Einsatz von WhatsApp in Unternehmen:

Sie sind einer der ersten WhatsApp Business Solution Provider – wie haben Sie das geschafft?



“ Die DSGVO-konforme Umsetzung durch novomind hat bereits viele Unternehmen überzeugt.

Sylvia Feja
Prokuristin und Bereichsleiterin
Customer Service Software

Sylvia Feja: Die Integration von WhatsApp als eigenständiger Kanal war schon lange ein vielgeäußerter Wunsch von Unternehmen und Institutionen aller Branchen. Wir pflegen seit vielen Jahren einen engen Kontakt ins Silicon Valley und stellen uns ohnehin immer schnell und flexibel auf dynamische Marktanforderungen ein. Damit haben wir auch WhatsApp überzeugt und gehören jetzt

einfach bereitstellen möchten. WhatsApp Business unterstützt alle Unternehmen, die DSGVO-konform mit ihren Kunden kommunizieren möchten – von der Bearbeitung klassischer Serviceanfragen bis zum Versenden von Status-Nachrichten zu Aufträgen oder Bestellungen. Voraussetzung ist die Zustimmung von WhatsApp, die wir als Provider für unsere Kunden einholen.

Was bedeutet die Einbindung für den Kundenservice in Unternehmen?

Die Customer Journey wird immer schneller. Das Kontaktangebot von Unternehmen erreicht mit der Einbindung von WhatsApp Business eine neue Stufe. Schon lange haben sich Firmen aller

Branchen mit der Einbindung von Messengern in den Kundenservice beschäftigt. Besonders nachdem WhatsApp die „End-2-End“-Verschlüsselung von Nachrichten umsetzte, gewann der Kanal für Unternehmen an Bedeutung.

Natürlich werden auch die Ansprüche der Kunden an diesen Kanal berücksich-

Was erwarten User denn heute von modernem Kundenservice?

Kurz gesagt: Erreichbar zu sein wie ein Freund. Denn da gilt: Ein Freund ist immer für dich erreichbar. Er geht ans Telefon, wenn du anrufst. Du darfst ihn auch nachts wecken. Du kannst ihm schreiben, mailen, Nachrichten schicken, er wird dir immer antworten, so schnell er kann – und jetzt auch per WhatsApp.

Wie wird die Business-Lösung von Ihren Kunden angenommen?

Wir bekommen durchweg positives Feedback von Kunden, die bereits mit der Lösung innerhalb von novmind iAGENT live gegangen sind. Die Verbindung vom verifizierten WhatsApp Business Account für Unternehmen und der WhatsApp-API sorgt für eine belastbare Vertrauensbeziehung in der Kommunikation. Besonders die DSGVO-konforme Umsetzung durch novomind hat viele Kunden überzeugt und bietet die Basis für eine unkomplizierte Einbindung des Kanals in die Systemlandschaft der Unternehmen.



novomind AG

Sylvia Feja
Bramfelder Chaussee 45
22177 Hamburg
+ 49 40 808071-0 / info@novomind.com
www.novomind.com

KI ALS WACHSTUMS-TREIBER





Für einen Großteil der Geschäftsmodelle in der Digitalen Wirtschaft spielt Künstliche Intelligenz (KI) eine wichtige Rolle. Das geht aus den Ergebnissen einer Studie hervor, die der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. zur Eröffnung der Messe „DMEXCO

2018“ im September 2018 vorgestellt hatte. Für die Erhebung wurden 289 Experten aus Mitgliedsunternehmen befragt. Dass die deutsche Wirtschaft eine globale Vorreiterrolle einnehmen werde, was die Bundesregierung als Anspruch formuliert hat, glaubten allerdings die Wenigsten. 78 Prozent der in der BVDW-Studie befragten Experten geben an, dass KI schon jetzt eine wichtige oder eher wichtige Rolle für ihre Geschäftsmodelle spielt. Im Durchschnitt rechnen die Digitalunternehmen mit einem Umsatzwachstum von 22 Prozent.

„KI ist nicht einfach eine weitere technische Entwicklung. Es ist vielmehr eine Basis-Innovation, die zahlreiche Geschäftsmodelle verändern und neue ermöglichen wird“, sagt BVDW-Präsident Matthias Wahl (RMS). Wenngleich sich das Bewusstsein für die Re-

levanz eingestellt habe, glaube mehr als die Hälfte der Digitalexperten (52 Prozent), dass deren Unternehmen nicht in der Lage sind, das Potenzial von KI voll auszuschöpfen. „Das ist nicht zwangsläufig auf Pessimismus zurückzuführen – in vielen Bereichen lässt sich gegenwärtig aber nur schwer voraussagen, welchen Nutzen KI haben wird.“ Auch nach der letzten Erhebung „Contact Center Investitionsstudie“ des Contact Center-Netzwerk e.V. (CCN) aus dem Herbst 2017 wollten Unternehmen der Contact Center-Branche auf breiter Front investieren. In allen Bereichen, und natürlich auch in CRM-Systeme, die die Grundlage für viele Prozesse im Unternehmen bilden. Den aktuellen Überblick zur CRM-Lösungen finden sie auf den folgenden Seiten

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN	 NOVOMIND	Adito	Almato	BSI	Cas Software	Cobra	Combit	Consol Software
Internet	www.novomind.com	www.adito.de	www.almato.de	www.bsi-software.com	www.cas-mittelstand.de	www.cobra.de	www.combit.net	www.consol.de/crm-software
Ansprechpartner	Sylvia Feja							
Telefon	(040) 8080710							
E-Mail	info@novomind.com							
Jahresumsatz in €	31 Mio.			41,6 Mio.				27,5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	< 300		30 >	225	500	60		270
Referenzen / Branchen	Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Vertrieb, Marketing, Service	E.ON, Lufthansa, Kabel Deut.	Deutsche Bank, Gothaer, HDI	Almdudler, Stolz, Sanofi		Vertrieb, Marketing, Service, Managem.	Finanzen, Versicherungen
Produkt								
Produktname	novomind iAGENT	4	Real Time Interact. Managem.	BSI CRM	CAS genesis World / PIA	cobra CRM PLUS / PRO / BI	combit Relationship Manager	ConSol* CM
Funktionsumfang								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		ja		ja	ja	ja	ja	
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Informationsintegration								
Cross Selling	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
DV-Umgebung								
CTI-Schnittstelle	ja 	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja	ja, Anbindung			
Applica. Service Providing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	optional

UNTERNEHMEN	Freshworks	Grutzeck-Software	Incas	Mycom	Nemo	Netzkultur	Opti-Serv	Oracle	Orbis
Internet	www.freshworks.com www.freshsales.de	www.Grutzeck.de	www. it-systemhaus.de	www. mycomnet.com	www. nemo-net.de	www. netzkultur.de	www. opti-serv.de	www. oracle.com/de	www.orbis.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €									50 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	> 1.000				3				436
Referenzen / Branchen	E-Commerce, Software	in allen Branchen	Vertr., Marketing, Help Desk, CRM, Term.			Vertrieb, CRM, BRM, Wissensman.	Vertrieb, Contact Center		Vertrieb, Service
Produkt									
Produktname	Freshsales	AG-VIP SQL CRM	INTRCALL	MYKENE	AG VIP SQL CRM / xRM	infra-struktur	CRMdesktop	Oracle CX Cloud	MS Dynamics 365 CRM, SAP
Funktionsumfang									
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement		ja	ja	ja	ja	optional	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung		ja	ja	ja	ja		ja	ja	
Personaleinsatzplanung	ja			ja					ja
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Informationsintegration									
Cross Selling	ja		ja	ja		ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja	ja	ja	ja			ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
DV-Umgebung									
CTI-Schnittstelle	ja	TAPI	ja		TAPI	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen	ja	ja	ja		ja		ja	ja	
Applica. Service Providing	ja		ja			ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Ositron	Sage	SAP SE	Sematell	Sogedes	Telesys	Tesla	ThinkOwl	Zendesk
Internet	www.ositron.de	www.sage.de	www.sap.com	www. sematell.com	www. sogedes.com	www.telesys.de	www.tesla.de	www.thinkowl.de	www.zendesk.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €		106 Mio.							
Anzahl der Mitarbeiter	30	800		40			17	> 150	2.200
Referenzen / Branchen	Vertrieb	Avis, WMF, Meissen		TK, Retail, Finanzen, EVU, Logistik		Vertrieb, Marketing, Service	Messe Düsseldorf	Bosch, IKEA, Samsung	Hello Fresh, Bauhaus
Produkt									
Produktname	OSITRON CRM	Sage CRM	SAP Service Cloud	ReplyOne	Sogedes	TS DialogCenter		ThinkOwl	Zendesk
Funktionsumfang									
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	ja		ja		ja		
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Informationsintegration									
Cross Selling		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	bedingt	ja		ja	ja
DV-Umgebung									
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Applica. Service Providing	ja	ja	ja	ja	ja			ja	ja