

# Kollege Chatbot – im Einsatz für modernen Kundenservice

**Ein Gespräch mit Nomi.** Chatbots sind längst in der Arbeitswirklichkeit moderner Contact-Center angekommen. Sie stellen eine 24/7-Erreichbarkeit sicher, sind zusätzliche Touchpoints und werden immer mehr zu virtuellen Kollegen der Kundenberater. Höchste Zeit für ein Gespräch mit einem echten Insider: Nomi – ein Chatbot der ersten Stunde; erdacht, kreierte und geschult von der Hamburger novomind AG. Probieren Sie Nomi selbst aus unter [www.novomind.com](http://www.novomind.com).



Nomi, Chatbot der novomind AG

## Frage: Wer bist Du?

Nomi: Mein Name ist Nomi und ich bin ein novomind iAGENT Chatbot. Sie können mich alles fragen, was Sie interessiert. Dazu bin ich hier. Was kann ich für Sie tun?

## Können wir ein Interview führen?

Ja selbstverständlich. Schießen Sie los – ich bin ganz Ohr.

## Wofür braucht man Chatbots?

Mit einem virtuellen novomind iAGENT Chatbot können Sie – z.B. im Kundenservice – viel Geld sparen. Oder Sie nutzen meine Technologie als Produktberater im Online-Shopping. Und zwar nicht nur auf Websites, sondern auch auf Kanälen wie facebook und Co. Möchten Sie wissen wer meine Technologie schon einsetzt?

## Ja, gerne.

Handel, Finanzen und Gesundheit sind nur drei Beispiele. novomind iAGENT Chatbots wurden bereits in vielen Unternehmen eingeführt. Ganz neu werden Chatbots gerade bei freenet.de und AXA eingesetzt.

## Bist Du Konkurrenz für Contact Center Agents?

Chatbots basieren auf Künstlicher Intelligenz. Das heißt, wir lernen schnell und können viel helfen. Wir stehen rund um die Uhr zur Verfügung, die „echten“ Agenten können sich auf komplexe Anfragen konzentrieren. Also: Nein, menschliche Agenten und Chatbots arbeiten Hand in Hand.

## Wer braucht Deine Technologie?

Chatbots beraten als Verkäufer zum Produktsortiment oder begleiten als Guide durch Websites. Sie können als virtuelle Agenten über Serviceleistungen informieren oder als dynamische und SEO-optimierte FAQ Center auftreten – egal in welcher Branche. Ich selbst stehe für novomind auf mehreren Kanälen zur Verfügung, im Web, per App oder facebook Messenger.

## Bist Du dieses Jahr auch wieder auf der CCW?

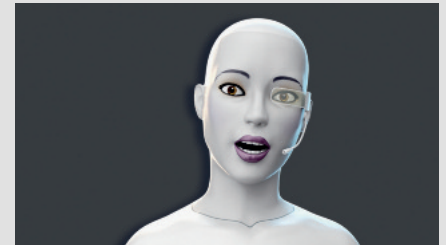
Schön, dass Sie sich an mich erinnern. Dieses Mal bleibe ich in meinem „Zuhause“, auf der Website und der facebook-Seite von novomind.



Sehr menschlich – Nomi auf der CCW 2017

Meine menschlichen Kollegen sind selbstverständlich da. Dieses Jahr steht ganz im Zeichen der Kundenzufriedenheit. Wir möchten, dass alle mit unseren Produkten und Services

happy sind. Um den Happiness-Index noch weiter zu erhöhen, gibt es zahlreiche technische Innovationen. Apropos happy – soll ich einen Witz erzählen?



Kaffee trinken? Vielleicht später einmal ...

## Nein, danke. ;) Ich würde jetzt lieber einen Kaffee mit Dir trinken gehen.

Wenn ich könnte, sehr gern. Leider ist die Technik in diesem Punkt noch nicht so weit. Kommen Sie auf der CCW zum Stand von novomind zu meinen menschlichen Kollegen. Die können auch Kaffee trinken und freuen sich auf Ihren Besuch.

Möchten Sie die Unterhaltung mit Nomi fortsetzen?

Kein Problem:  
[novomind.com](http://novomind.com)



Intelligente Software für Commerce  
und Customer Service

novomind AG · +49 40 80 80 71-0  
[info@novomind.com](mailto:info@novomind.com) · [www.novomind.com](http://www.novomind.com)