



# NOVOMIND

## UNTERWEGS AUF ALLEN KANÄLEN!



## VOM CALL BIS ZUM MESSAGING

**O**b per E-Mail oder Messenger, per Brief, Fax, Chat oder Call – Kunden möchten die Wahl haben, über welchen Kanal sie Kontakt mit dem Kundenservice aufnehmen. Maximale Erreichbarkeit und Kanalvielfalt in der Kundenkommunikation sind zu entscheidenden Faktoren für ein erfolgreiches Customer Experience Management geworden. Steigende Commerce-Umsätze erfordern zudem eine immer höhere Effizienz im Kundenservice. Servicecenter stehen so zunehmend vor zwei zentralen Herausforderungen:

- 1. Der Integration weiterer Kontaktkanäle in ihre Lösungsarchitektur.**
- 2. Der Effizienz- und Customer-Satisfaction-Steigerung im Kundenservice.**

Wir von novomind setzen bei der Entwicklung unserer Customer-Service-Software seit über 20 Jahren auf Omnichannel-Lösungen mit analogen und digitalen asynchronen Kanälen. Mit novomind iQ als KI-Komponente zum automatischen Erkennen von Inhalten gemäß Anliegen (Ticket), Metadaten oder Mandantenzugehörigkeit des Tickets, werden dem Service-Agenten passende Vorschläge für die Beantwortung von Kundenanfragen angeboten; die Average Handling Time (AHT) kann so maßgeblich

reduziert werden. Die intelligente Routing Engine sorgt dafür, dass ein Ticket nach Parametern wie Service Level oder Skills automatisch dem richtigen Agenten zugeordnet wird. Mit novomind iAGENT haben wir eine zentrale Plattform etabliert, die eine hocheffiziente Bearbeitung jeder Kundenanfrage und die gleichzeitige Bedienung aller Kontaktkanäle in einer intuitiven, benutzerfreundlichen Oberfläche ermöglicht - von Non-Call bis Call.

### Telefonsupport nach wie vor gefragt

Auch in Zeiten rasanter Digitalisierung möchten einige Kunden ihr Anliegen persönlich per Telefon besprechen. Und tatsächlich: Manchmal lässt sich ein komplexes Problem im Call sogar schneller und effizienter lösen. Der Kunde fühlt sich zudem individuell betreut. So eine positive Customer Experience kann die Kundenbindung stärken. Darum bieten wir mit novomind iAGENT Call neben allen asynchronen Kanälen auch das unkomplizierte Handling von eingehenden und ausgehenden Telefonaten (In- und Outbound). In unserer VOIP-basierten Lösung ist ein Softphone als automatische Einblendung in der Benutzeroberfläche des Callcenter-Agenten integriert. Sie ist zudem mit vielen Handphones kompatibel, so dass eine Neuanschaffung von Endgeräten in der Regel nicht notwendig ist.

### Messaging immer beliebter

Messaging ist ein Megatrend unserer Zeit und hat sich zu einem der beliebtesten Kommunikationskanäle überhaupt entwickelt. Über 1,5 Milliarden Menschen nutzen aktuell weltweit allein WhatsApp. Als Business Solution Provider bietet novomind die offizielle und gesicherte WhatsApp-Business-Schnittstelle (API) an, mit der Unternehmen und Institutionen den Messaging-Dienst als Kommunikationskanal im Customer Service einsetzen können. Bisher war der WhatsApp Business-Kanal insbesondere im Rahmen der Enterprise-Lösung unter dem „Dach“ unserer zentralen Multikanalplattform verfügbar. In der novomind communication Platform werden die WhatsApp-Nachrichten durch eine KI-Komponente gesichtet und dann intelligent dispatched. Die Bearbeitung eingehender Messenger-Nachrichten wird so beschleunigt.

Die novomind messaging API eröffnet nun daneben die Möglichkeit einer flexiblen Einbindung aller relevanten Messaging-Dienste in bestehende Systemlandschaften mit individuellem Frontend. Messaging schlägt dabei die Brücke zwischen Commerce und Customer Service, denn zu möglichen Einsatzszenarien gehören der Versand von Notifications über WhatsApp (z.B. Lieferbestätigung) sowie die Kundenoption, darauf auch zu antworten. [www.novomind.com](http://www.novomind.com)