

■ novomind  
**iAGENT™**

Customer communication –  
one step **ahead.**

IQ INTERACTIVE

**IQ**

■ novomind

**iAGENT™**

[www.novomind.com](http://www.novomind.com)

## IHRE ZENTRALE KOMMUNIKATIONSLÖSUNG.

### Machen Sie Ihre Contact Center Agenten multichannelfähig.

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

#### Multichannelfähigkeit

- Schneller Wechsel zwischen den einzelnen Kontaktkanälen
- Einheitliche Historie durch zentrales Reporting
- Zugriff auf externe Systeme
- **Effizienz und Qualität steigern und Ticketkosten senken**

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.

Für Contact Center – ganz gleich ob inhouse oder extern – kommt es darauf an, der steigenden Anzahl von unterschiedlichen Kundenanfragen zu begegnen. Dabei wird der Anspruch an die Usability digitaler Kundenkommunikationssysteme eine immer wichtigere Rolle spielen. Erforderlich ist eine übersichtliche Benutzerumgebung, die ein schnelles Einarbeiten neuer Mitarbeiter gewährleistet.

### Führt zusammen, was zusammen gehört.

Mit novomind iAGENT<sup>TM</sup> stehen Ihrem Contact Center Mitarbeiter **sämtliche IT-Anwendungen** für das Kundenmanagement **in einer Oberfläche** zur Verfügung.

#### novomind iAGENT<sup>TM</sup>

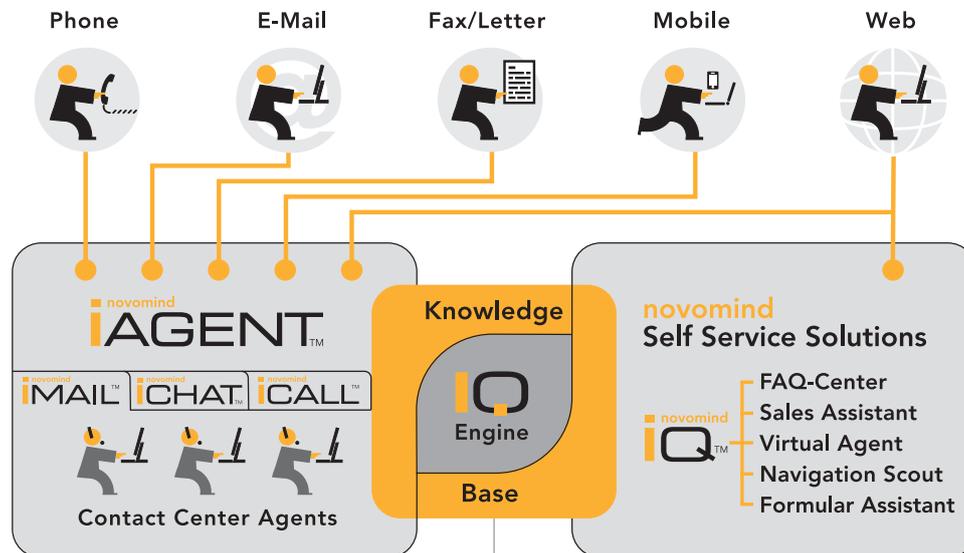
- Ergonomisch
- Flexibel
- Mandantenfähig
- **novomind Lösungen sind bei mehr als 70 Kunden im Einsatz.** Darunter Citibank, Deutsche Rentenversicherung Bund, EnBW, Lufthansa, Sixt, OTTO u.v.m.

Das gilt sowohl für die asynchronen Kommunikationskanäle E-Mail, Fax, Brief und SMS als auch für synchrone Kanäle wie Live Chat und Telefon.

Durch die intuitive Bedienbarkeit wird der Agent im Contact Center optimal bei der Beantwortung von Kundenanfragen unterstützt. Darüber hinaus ermöglicht **novomind iAGENT<sup>TM</sup>** einen schnellen Wechsel und einen unkomplizierten Datenaustausch zwischen den einzelnen Programmen. Operative CRM-Anwendungen können direkt angesteuert werden.

**Der Effekt:** Langes Suchen oder aufwändiges Hin- und Herklicken entfällt. Komplexe Anwendungen werden einfach dargestellt, technische Barrieren verschwinden und die Mitarbeiterzufriedenheit steigt.

## MULTI CUSTOMER TOUCH POINTS – ONE CONTACT CENTER WORKBENCH



### novomind iAGENT™

Der ergonomische Desktop für den Agenten

### novomind IQ™ Knowledge Base

Gemeinsame Wissensdatenbank für alle Kommunikationskanäle

### novomind Self Service Solutions

Vollautomatisierte Kundendialoge

### Verschafft Ihnen entscheidende Vorteile.

- **Usability** \_ Sorgt für ein schnelles Einarbeiten neuer Mitarbeiter.
- **Blended Agent** \_ Reduziert Leerlaufzeiten und senkt Ticketkosten.
- **Integrationsfähigkeit** \_ Operative CRM-Systeme werden direkt angesteuert.
- **Zentrale Wissensbasis** \_ Konsistente Antworten auf alle Kundenanfragen.
- **Produktivität** \_ Weniger Bearbeitungsaufwand durch (Teil-)Automatisierung.
- **Geschwindigkeit** \_ Schnellere Antworten trotz steigendem Kontaktvolumen.

benefits

### Interesse geweckt?

Wenn Sie Ihre Kundenbeziehungen verbessern und gleichzeitig wirtschaftlicher gestalten wollen, sollten Sie auf **www.novomind.com** weitere Informationen anfordern.

Oder Sie rufen uns an: **040-80 80 71-0**.

In einem persönlichen Gespräch werden wir Ihnen gern die Chancen Ihres Unternehmens mit novomind iAGENT™ aufzeigen.