

■ novomind  
**iCHAT™**

Whitepaper  
**novomind iCHAT™**  
**Version 7.0**



## Warum Live Chat in der elektronischen Kundenkommunikation?

Internetnutzer übermitteln Nachrichten immer schneller und mit immer weniger Aufwand. Web-Dienste wie Twitter und Social Community-Websites beschleunigen die Verbreitung von Informationen auf Echtzeit-Niveau. Live Chat als direkteste Form der Online-Kommunikation gehört bereits heute für vier von zehn Internetnutzern zum Alltag. Speziell die Geschwindigkeit und die synchrone Übermittlung machen das Chatten attraktiv.

### Online-Kunden wünschen persönliche Echtzeit-Beratung...

Bei den Internetkäufern ist die Chat-Gemeinde besonders groß. Jeder zweite Onlinekunde stellt regelmäßig Informationen über Produkte in Chats oder Foren bereit. Jeder Dritte chattet zudem mit Kundenberatern, sofern Unternehmen diesen Service anbieten. Jeder sechste Internetkonsument wünscht sich noch mehr Kaufberatung in Online-Shops, beispielsweise durch einen persönlichen Ansprechpartner, der während des Kaufprozesses in Echtzeit berät. Dies zeigt: Kunden erwarten wie beim Betreten eines Geschäftes auch beim Besuch des E-Shops eine entsprechende Beratung. Ansonsten steigt das Risiko der Abwanderung.

#### Vorteile auf einen Blick:

Für vier von zehn Internetnutzern gehört das Chatten zum Alltag. Jeder zweite Onlinekunde stellt regelmäßig Informationen über Produkte in Chats oder Foren bereit. Jeder Dritte chattet zudem mit Kundenberatern, sofern Unternehmen diesen Service anbieten. Jeder sechste Internetkonsument wünscht sich noch mehr Kaufberatung. Wer den Trend frühzeitig aufgreift, hebt sich vom Wettbewerb ab.

### ... und verweigern Medienwechsel

Ebenso wenig wie die Zeitverzögerung akzeptieren Internetnutzer den Medienwechsel zum Telefon oder E-Mail-Programm. Hat der Kunde vor dem Kaufabschluss im Internet z.B. eine Frage zur Lieferzeit, bedeutet bereits das Suchen und Wählen der Telefonnummer eine Hürde und führt häufig zum Kaufabbruch.

### Contact Center greifen Nachfrage nach schneller Online-Beratung auf

Der Trend zum schnelleren und unkomplizierten Informationsaustausch im Netz nimmt direkten Einfluss auf die Entwicklung in der elektronischen Kundenkommunikation. Für Contact Center – egal ob inhouse oder extern – kommt es darauf an, der steigenden Anzahl von Kundenanfragen im Netz gerecht zu werden. Chat-Lösungen als Ergänzung zu FAQs und der Kommunikation per Telefon und E-Mail sind damit im Kommen. Wer den Trend frühzeitig aufgreift, hebt sich vom Wettbewerb ab.

### Einsatzgebiete für Live Chat-Kommunikation

Die medienübergreifende Kommunikation via Live Chat ist für alle Unternehmen relevant, die im direkten Kontakt zum Konsumenten stehen. Da der persönliche Chat mit dem Kunden in der Regel teurer ist als die E-Mail-Kommunikation, zahlt sich die Investition vor allem für Unternehmen mit höherwertigen oder erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen aus. So beispielsweise bei Versicherungen oder bei neuen Vertriebsangeboten wie dem Frankieren von Briefen über das Internet. Hier ist das Risiko besonders groß, dass Kaufabschlüsse nicht zustande kommen, weil Rückfragen der Kunden nicht sofort beantwortet wurden. Durch den persönlichen Kontakt zu einem Berater wird die Zahl der Kaufabbrüche massiv gesenkt.

**Voraussetzung: Ein Team aus chataffinen Agenten und effiziente Technik**

Zur Umsetzung von Live Chats in der Kundenkommunikation sind in erster Linie Agenten im Contact Center gefragt, die über die nötige Affinität für das Medium verfügen. Sie sollten gerne chatten und sich mit den Umgangsformen der Internet-Community genauso gut auskennen wie mit den Produkten. Andernfalls bremst der Agent die Kommunikation mit dem Internetnutzer, anstatt sie zu beschleunigen.

Darüber hinaus brauchen Contact Center eine technische Infrastruktur, die den Agenten optimal unterstützt, so dass er sich auf den Chat mit dem Kunden konzentrieren kann und dem Anspruch an Echtzeit-Kommunikation gerecht wird. Bestenfalls sind Informationen derart aufbereitet, dass der Agent die Vorschläge für mögliche Antworten bereits vom Live Chat-System erhält und diese nur noch mit wenig Aufwand ergänzen muss. Das Vorgehen stellt sicher, dass Kunden eine einheitliche und verbindliche Antwort zu einem Thema erhalten. Angesichts der großen Mitarbeiterfluktuation in Contact Centern ist dies von enormer Bedeutung.

**Ansprüche an die Umsetzung von Live Chat-Projekten**

novomind achtet beim Implementieren von Live Chat-Lösungen besonders darauf, dass neben den Ansprüchen der Konsumenten an eine persönliche Echtzeitberatung im Internet auch die Anforderungen der Contact Center an Effizienz und Benutzerfreundlichkeit erfüllt werden.

Denn der Einsatz von Live Chat muss sich wirtschaftlich rechnen. Jede Beratung in Echtzeit ist wertlos, wenn der Kunde sich am Ende zwar zum Kauf entscheidet, die Beratung per Chat allerdings erheblich teurer war als das Produkt. Hier sorgen automatisierte Antwortvorschläge und die Möglichkeit, mehrere Chats gleichzeitig zu führen, für die erforderliche Effizienz.

Gleichzeitig berücksichtigt novomind bei der Umsetzung die organisatorischen Bedingungen im Contact Center und die bereits eingesetzten Anwendungen. Der Anspruch ist, die Live Chat-Software nahtlos und mit einem geringen Schulungsaufwand in die bestehenden Prozesse einzubinden. Ein Wechsel zwischen der Kommunikationslösung und operativen CRM-Anwendungen soll zudem so einfach wie möglich sein.

## Warum novomind iCHAT™?

novomind iCHAT™ setzt die Ansprüche der Kunden (User) und Agenten an eine Live Chat-Umgebung technisch um. Die Softwarelösung ermöglicht den textbasierten Web-Dialog mit einem realen Gesprächspartner. Der Agent gibt dem User im Chat konkrete Hilfestellung in Echtzeit und navigiert ihn über die Website.

Kunden müssen nicht mehr zum Telefon greifen. Sie werden umfassend beraten und betreut, ohne das Medium zu wechseln. Zudem entfällt das zeitraubende Installieren zusätzlicher Plugins sowie die Hürde, sich vor jedem Chat einloggen zu müssen.

Auf der Agenten-Seite vermeidet eine übersichtliche Benutzerumgebung ein langes Einarbeiten neuer Mitarbeiter und sorgt für eine schnellere Bearbeitung von Anfragen. Zur effizienten Bearbeitung der Anfragen stehen dem Mitarbeiter kontextsensitive Textbausteine und Push-Links zur Verfügung, so dass er mehrere Chats gleichzeitig führen kann. Mehr als 500 Agenten können parallel auf novomind iCHAT™ zugreifen.

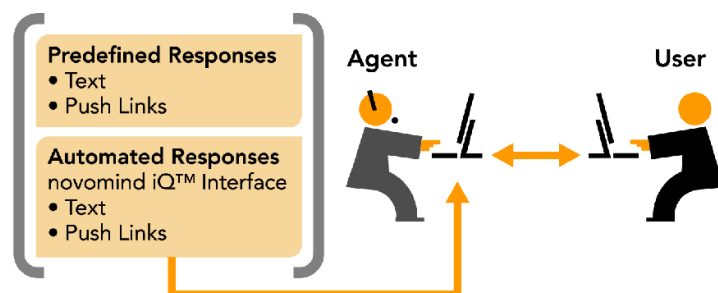
Der Einsatz der Wissensdatenbank bietet ein Höchstmaß an Effizienz, da die aufwändige manuelle Beantwortung von Kundenanfragen entfällt.

Einzigartig ist die optionale Integration der novomind iQ™ Knowledgebase, die dem Agenten automatische Antworten auf Kundenanfragen vorschlägt. Der Agent kann diese Vorschläge direkt an den Kunden versenden, modifizieren oder durch einen individuellen Text ersetzen. Der Zugriff auf die zentrale Wissensdatenbank gibt dem Agenten zudem die Möglichkeit einer internen Themenrecherche, um auch anspruchsvollen Fragestellungen gerecht zu werden.

Für noch mehr Effizienz im Contact Center sorgt die Integrationsfähigkeit von novomind iCHAT™ in weitere IT-Systeme. Die Live Chat-Lösung lässt sich beispielsweise mit wenig Aufwand in die bestehende Telefonanlage einbinden.

novomind iCHAT™ ist unabhängig vom Betriebsmodell einsetzbar. Die Software kann komplett in die vorhandene Systemlandschaft installiert (On site-Modell) oder auch nach dem tatsächlichen Aufwand gemietet werden (On Demand-Modell).

novomind iCHAT™ ist mandantenfähig und daher besonders für den Einsatz im modernen Contact Center geeignet.



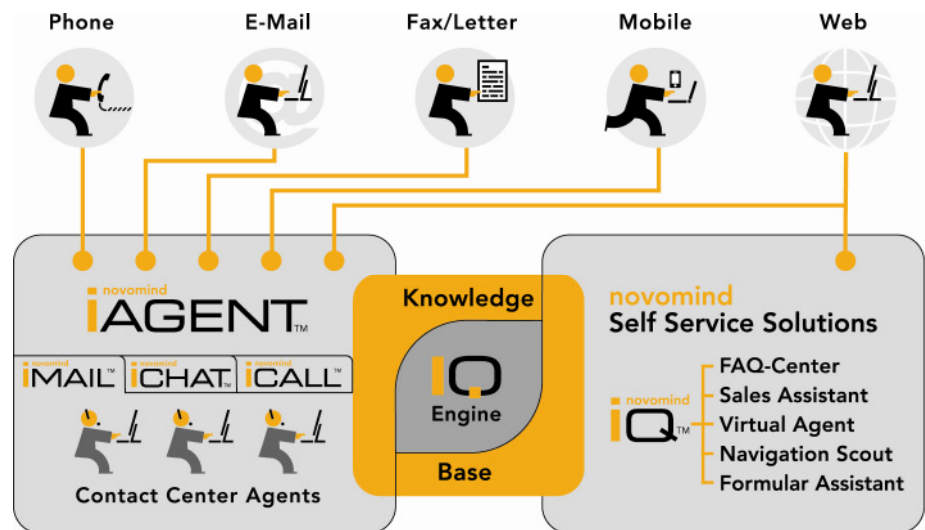
Mit novomind iAGENT™ werden sämtliche IT-Anwendungen für das Kundenmanagement in die Kundenkommunikations-Systeme von novomind eingebunden. Das gilt sowohl für die asynchronen Kommunikationskanäle E-Mail, Fax, Brief und SMS als auch für synchrone Kanäle wie Live Chat und Telefon.

novomind iCHAT™ ist Bestandteil der gemeinsamen Agentenoberfläche novomind iAGENT™.

Für die verschiedenen Customer Touch Points bieten wir mit novomind iAGENT™ ein zentrales eCRM System. Contact Center haben so die Möglichkeit, den Live Chat-Kanal jederzeit um die Nutzung von novomind iMAIL™ oder novomind iCALL™ zu erweitern. Dem Agenten werden dann neben Chats auch E-Mails, Briefe, Telefonate und SMS zugestellt.

Operative CRM-Anwendungen steuert der Contact Center Agent über novomind iAGENT™ zur Bearbeitung von Kundenanfragen direkt an und nimmt über dieses Frontend beispielsweise auch Änderungen in den Kundendaten vor.

Mit den auch einzeln einsetzbaren Produktbestandteilen werden sämtliche Kommunikationsprozesse im Contact Center optimal unterstützt.

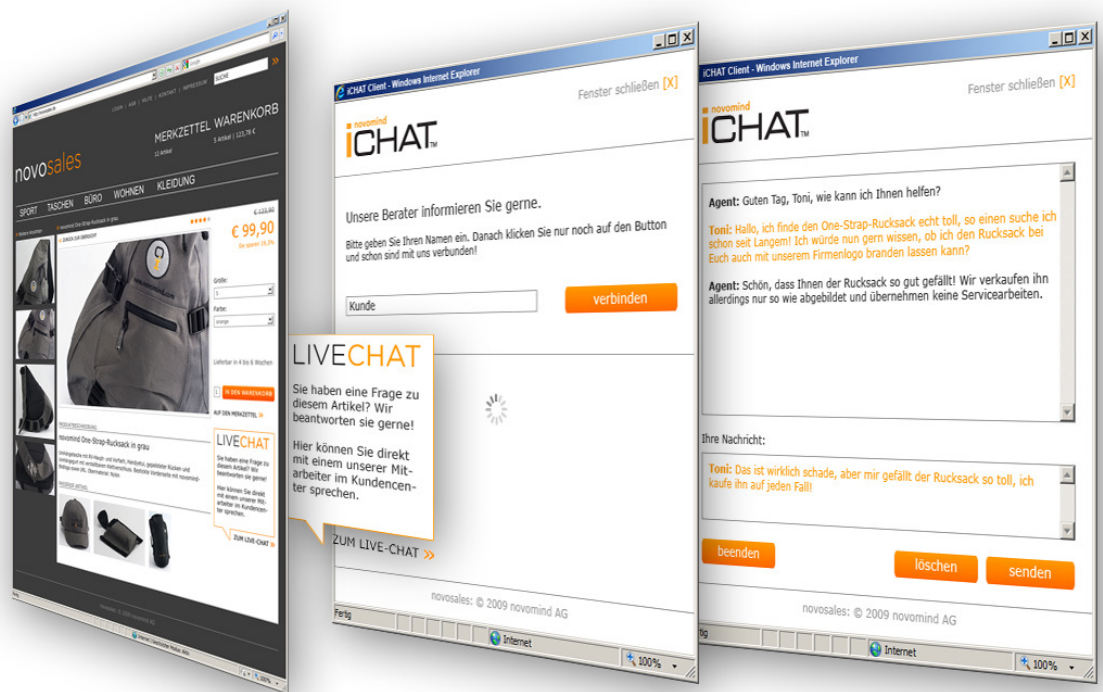


Vorteile auf einen Blick:  
Kein Login des Users erforderlich. Konfiguration der Chat-Oberfläche im Corporate Design des Unternehmens. Integration auf beliebigen Websites – entweder als Pop-Up oder eingebettet in die Website

## novomind iCHAT™ User-Interface

Das novomind iCHAT™ User-Interface ist das Chat-Fenster für den Online Dialog des Users mit dem Contact Center Agenten. Um einen Chat zu starten, klickt der User auf den Chat-Button auf der Website und wird sofort mit einem Agenten im Contact Center verbunden. Ein Login ist nicht erforderlich.

Die Gestaltung des novomind Chat-Interface ist frei definierbar. Für die Integration der Chat-Oberfläche gibt es zwei Möglichkeiten. Eine Variante ist die Ausführung des Chats in einem Popup-Fenster. Alternativ bietet sich die Integration in die Website per Layer an. Hierbei ist das Chat-Interface entweder fest auf der Website verankert oder lässt sich durch den User frei auf dem Bildschirm platzieren.



Bei beiden Varianten ist die Chat-Oberfläche über einen Link integriert. Per Mausklick auf den Text oder einen grafischen Button startet der User den Beratungs-Chat.

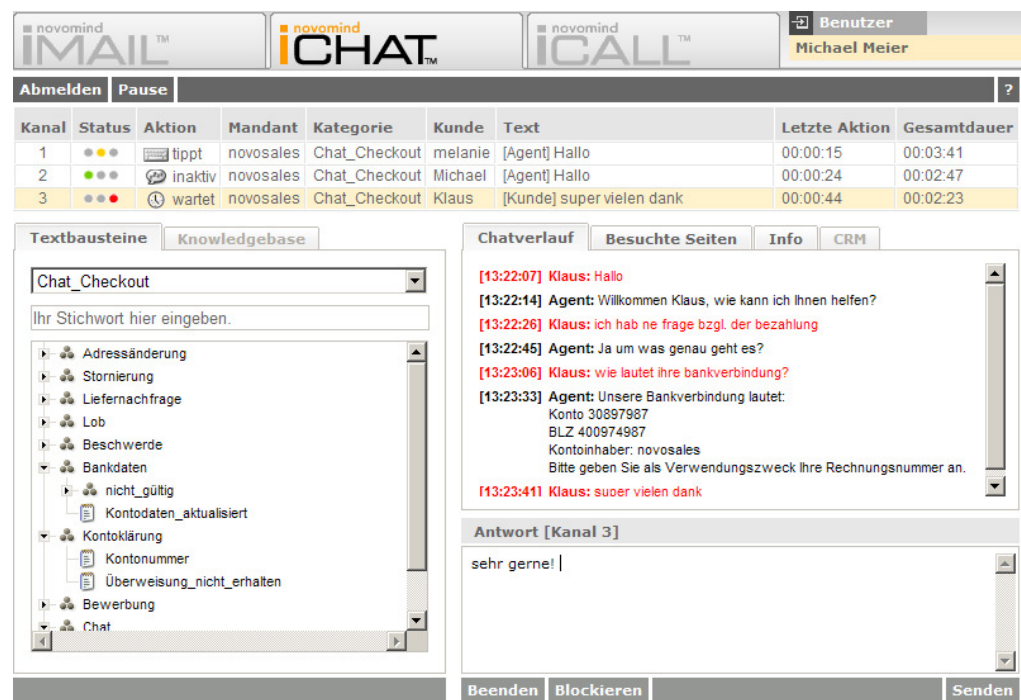
Das Erscheinungsbild vor dem Start des Chats kann individuell festgelegt werden. Der Link zum Chat-Fenster kann unsichtbar geschaltet werden, wenn keine Agenten in novomind iCHAT™ angemeldet sind.

Als eine der innovativsten Lösungen in diesem Segment bietet novomind iCHAT™ eine besonders übersichtliche und intuitive Benutzeroberfläche.

### novomind iCHAT™ Agent-Interface

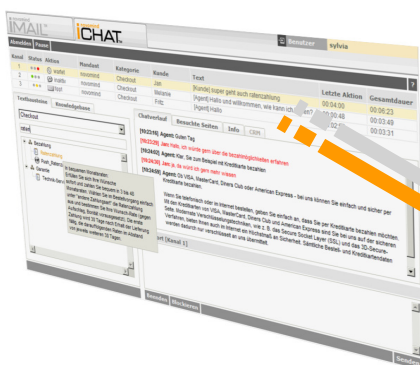
Das novomind iCHAT™ Agent-Interface ist die webbasierte Schnittstelle, über die der Agent im Contact Center mit den Kunden kommuniziert. Neue Chats werden dem Agenten visuell auf seinem Bildschirm und optional durch ein akustisches Signal angekündigt. Die Anzahl der parallelen Chats ist individuell konfigurierbar.

Identisch mit dem novomind iMAIL™ Agent-Interface zeichnet sich auch novomind iCHAT™ besonders durch die optimierte Usability, Ergonomie und Übersichtlichkeit aus.



### Übersicht über alle Chatkanäle

Die Übersicht über die einzelnen Chatkanäle sorgt dafür, dass der Agent rechtzeitig auf die Kundenanfragen reagiert. Dabei gibt ihm die Statusanzeige einen Überblick über den IST-Zustand der einzelnen Chats und die Interaktionen der Kunden (was hat der Kunde zuletzt geschrieben und welche Aktion führt er gerade aus). Durch die Ampelfunktion hat der Agent eine schnelle Übersicht, welcher Chat als nächstes zu beantworten ist.



Kanal	Status	Aktion	Mandant	Kategorie	Kunde	Text
1	●●●	wartet	novomind	Checkout	Jan	[Kunde] super geht auch ratenzahlung
2	●●●	inaktiv	novomind	Checkout	Melanie	[Agent] Hallo und willkommen, wie kann ich helfen?
3	●●●	tippt	novomind	Checkout	Fritz	[Agent] Hallo

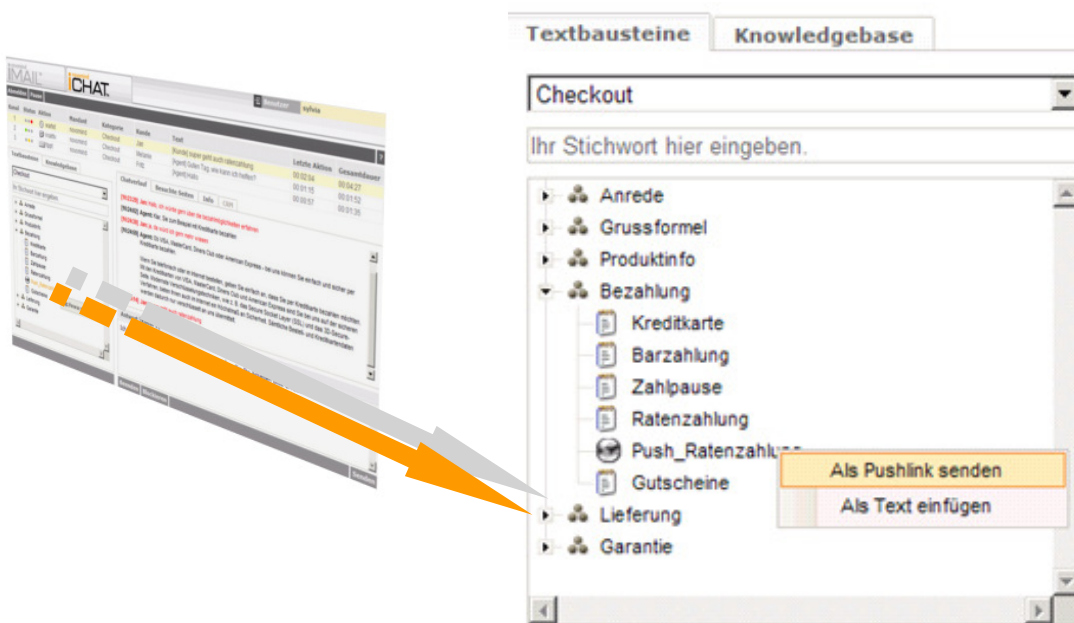


Dem Agenten stehen je nach Inhalt der Anfrage Textbausteine aus verschiedenen Kategorien zur Verfügung. Sie können zur Ergänzung des bereits vorliegenden Antwortvorschlages verwendet werden.

### Zentrale Wissensbasis (Textbausteine und Push-Links)

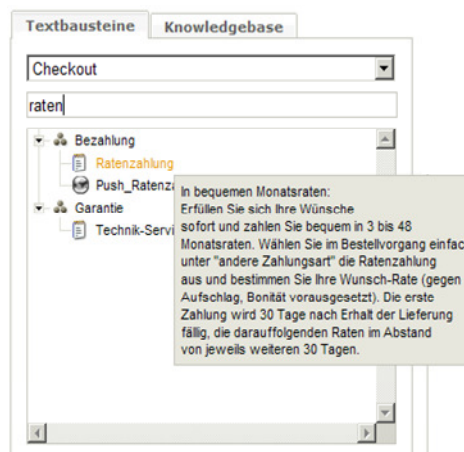
Dieser Bereich beinhaltet vordefiniertes Wissen, das den Agenten bei der Beantwortung der Anfragen unterstützt. Das sind zum einen kategoriebezogene Textbausteine, die bereits mit Zustellung eines Chats zur Verfügung stehen und Push-Links, die für die effiziente Bearbeitung der einzelnen Anfragen verwenden können.

Push-Links sind in der Baumstruktur an ihrem Symbol erkennbar. Mit einem Mausklick in das Kontextmenü ist die Auswahl als Text oder Push-Link möglich. Die Seite öffnet sich beim Kunden automatisch.



Push-Links sind in der Baumstruktur an ihrem Symbol erkennbar. Mit einem Mausklick in das Kontextmenü ist die Auswahl als Text oder Push-Link möglich. Die Seite öffnet sich beim Kunden automatisch.

Alternativ zu den vordefinierten Textbausteinen hat der Agent auch die Möglichkeit, Textbausteine anderer Kategorien zu nutzen, indem er eine weitere Kategorie in der Auswahlliste auswählt. Die Baumstruktur wird anschließend automatisch aktualisiert.



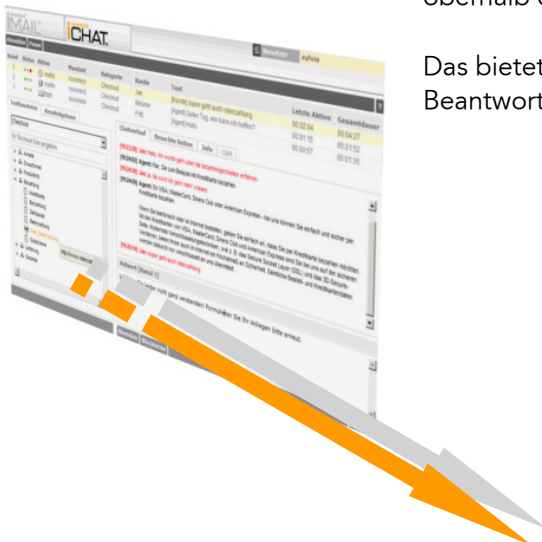


### Zentrale Wissensbasis (novomind iQ™)

Durch die optionale Integration der novomind iQ™ Knowledgebase werden dem Agenten die Antworten automatisch vorgeschlagen. Der Agent kann diesen Vorschlag als Antwort an den Kunden versenden, modifizieren oder durch einen individuellen Text ersetzen.

Neben Textantworten können auch Push-Links ermittelt werden, die dann oberhalb des Antwortvorschlags eingeblendet werden.

Das bietet ein Höchstmaß an Effizienz, da die aufwändige manuelle Beantwortung von Kundenanfragen entfällt.

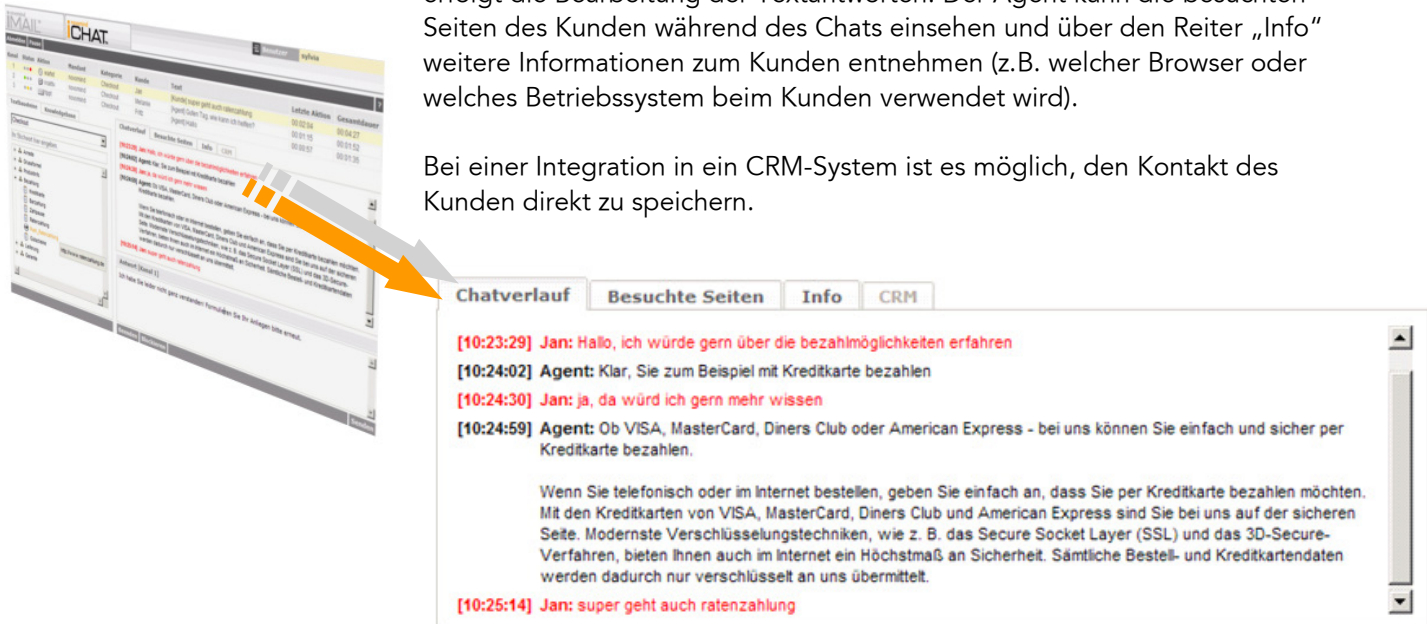


Darüber hinaus steht dem Agenten die Wissensbasis für interne Themenrecherchen zur Verfügung. Hierzu muss er lediglich einen Begriff, die Frage oder ein bestimmtes Schlagwort in dem dafür vorgesehenen Textfeld eingeben.

### Antworteditor (Kundendaten)

Im Antworteditor befinden sich detaillierte Informationen zum Chat und hier erfolgt die Bearbeitung der Textantworten. Der Agent kann die besuchten Seiten des Kunden während des Chats einsehen und über den Reiter „Info“ weitere Informationen zum Kunden entnehmen (z.B. welcher Browser oder welches Betriebssystem beim Kunden verwendet wird).

Bei einer Integration in ein CRM-System ist es möglich, den Kontakt des Kunden direkt zu speichern.

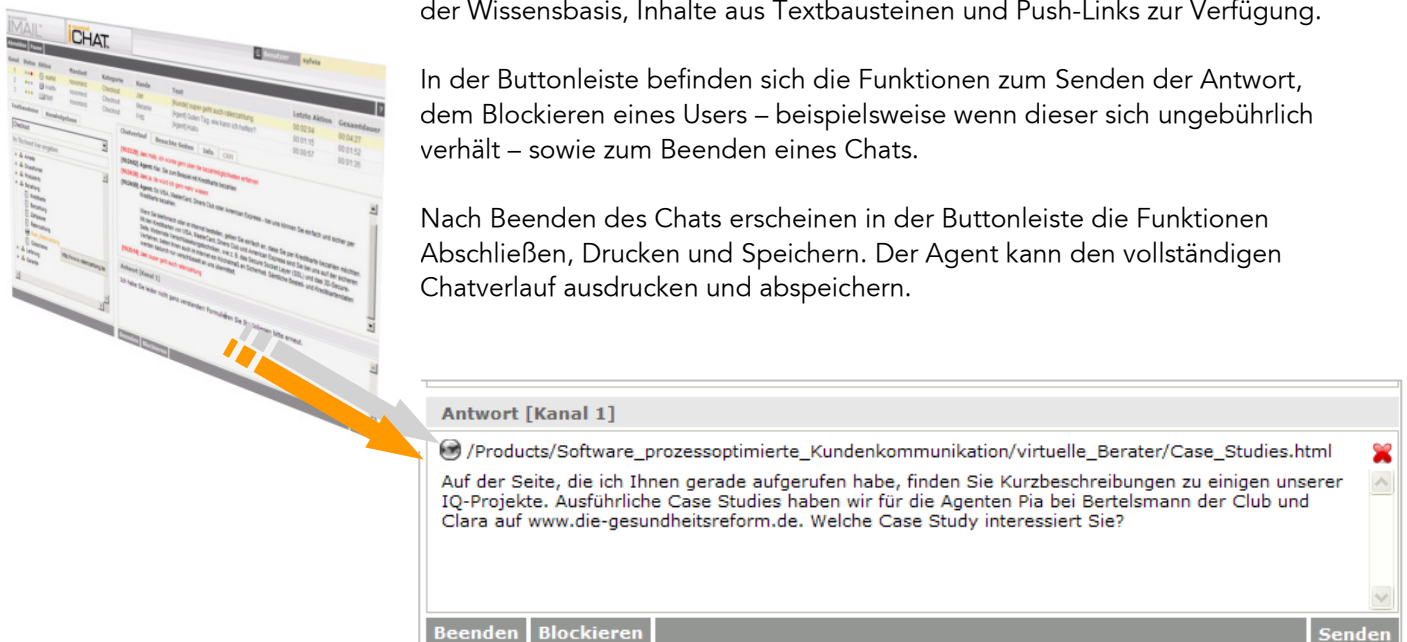


### Antworteditor (Antwortkanal)

Zur schnellen Beantwortung der Anfragen stehen ihm Antwortvorschläge aus der Wissensbasis, Inhalte aus Textbausteinen und Push-Links zur Verfügung.

In der Buttonleiste befinden sich die Funktionen zum Senden der Antwort, dem Blockieren eines Users – beispielsweise wenn dieser sich ungebührlich verhält – sowie zum Beenden eines Chats.

Nach Beenden des Chats erscheinen in der Buttonleiste die Funktionen Abschließen, Drucken und Speichern. Der Agent kann den vollständigen Chatverlauf ausdrucken und abspeichern.



## novomind iAGENT™ Supervisor

Der novomind iAGENT™ Supervisor ermöglicht die Konfiguration, Kontrolle und Administration der novomind iCHAT™ Prozesse.

Für die Steuerung der Abläufe im Chat steht ein umfangreiches Set an Funktionen zur Verfügung. Hierzu gehören beispielweise das Monitoring (Chat Status), das Reporting (Chat-Dauer) sowie zahlreiche Funktionen, um Service Level, Benutzer und Kategorien zu konfigurieren.

The screenshot shows the configuration page for user 'agent6'. The interface includes a top navigation bar with buttons like 'Aktualisieren', 'Router stoppen', 'Neu', 'Weiterleiten', 'Löschen', 'Wiederherstellen', 'Änderungen speichern', 'Bereinigen', and 'Abmelden'. A left sidebar contains a menu with options like 'E-Mails', 'Monitoring', 'Reports', 'Service Level', 'Benutzerverwaltung', and 'Konfiguration'. The main content area is titled 'Benutzerverwaltung: agent6' and shows the following details:

- Pausenzeit gesamt:** 1 Minuten
- Version:** 6.0 / 1000 (Web-Agent)
- IP-Adresse:** 192.109.50.10
- Name:** agent6
- Benutzername:** agent6
- Kennwort:** [masked]
- Kennwort Bestätigung:** [masked]
- E-Mail Adresse:** agent6@example.org
- Standort:** [dropdown menu]
- Sprache:** Deutsch
- Priorität:** 1
- Max. Anzahl E-Mails / Chats:** 2 / 2 (highlighted with a red box)
- Qualitätskontrolle bei jeder:** [dropdown menu]
- Manuelles Routing:**  Agent,  gesperrt,  Rechtsschreibprüfung erforderlich,  Freigabe erford.
- Suche / Historie:**  Alle Kategorien,  Eigene Kategorien,  Eigene E-Mails

Buttons at the bottom include 'Gruppen bearbeiten' and 'Nachricht senden'.

## Monitoring

Das Monitoring gibt eine Übersicht, die eine Ist-Aufnahme aller aktuell im System aktiven Chats liefert (Chat-Status).

The screenshot shows the 'Chat - Status' monitoring page. The interface includes a top navigation bar with buttons like 'Aktualisieren', 'Router stoppen', 'Neu', 'Weiterleiten', 'Löschen', 'Wiederherstellen', 'Änderungen speichern', 'Bereinigen', and 'Abmelden'. A left sidebar contains a menu with options like 'E-Mails', 'Monitoring', 'Reports', 'Service Level', 'Benutzerverwaltung', and 'Konfiguration'. The main content area is titled 'Chat - Status' and shows a table of active chats:

Mandant	Kategorie	Agent	Kunde	Status	Letzte Aktion	Gesamtdauer
novomind	Checkout	Andreas	leni	aktiv	00:00:46	00:03:11
novomind	Checkout	Christiane	Chrissi	aktiv	00:00:50	00:01:41
novomind	Checkout	sylvia	Jan	aktiv	00:10:43	00:11:47
novomind	Checkout	Andreas	Maria	aktiv	00:02:48	00:02:48
novomind	Checkout	sylvia	Melanie	aktiv	00:11:09	00:11:14
novomind	Checkout	sylvia	Fritz	aktiv	00:11:03	00:11:26
novomind	Checkout	Andreas	Maria	aktiv	00:01:01	00:02:28
novomind	Checkout	Christiane	Max	aktiv	00:00:08	00:00:08

## Reports

Das Reporting für novomind iCHAT™ gibt Aufschluss über die Chatdauer. Der Chatdauerbericht enthält Kennzahlen zur Vermittlungsquote, Wartezeiten des Kunden sowie die Chatdauer je Kategorie.

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing buttons like 'Aktualisieren', 'Router stoppen', 'Neu', 'Weiterleiten', 'Löschen', 'Wiederherstellen', 'Änderungen speichern', 'Bereinigen', and 'Abmelden'. On the left is a sidebar menu with categories like 'E-Mails', 'Monitoring', 'Reports', 'Service Level', 'Benutzerverwaltung', and 'Konfiguration'. The main content area displays a 'Chatdauerbericht' for the period 01.07.2009 11:54:05 to 16.07.2009 23:59:59, filtered by 'Checkout'. Below this is a table with the following data:

Kategorie	Verbundene Chats					Agent nicht verfügbar		Fehler		Gesamt
	Anzahl	Anteil in %	Wartezeit Ø [Sek]	Dauer gesamt [hh:mm:ss]	Dauer Ø [hh:mm:ss]	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	
Checkout	8	100	9	02:57:26	00:22:10	0	0	0	0	8

A red arrow points to the number '8' in the 'Anzahl' column for the 'Checkout' category. Below the table, there are buttons for 'zum Anfang' and 'zurück', and the text 'Drill Down möglich'.

Darüber hinaus sind Detailansichten möglich. So kann zusätzlich der Inhalt des Chats eingesehen werden (Drill Down). Der Supervisor im Contact Center kann sich die Ergebnisse in verschiedenen Zeitintervallen anzeigen lassen.

## novomind AG

Seit Gründung hat sich die novomind AG mit innovativen Softwarelösungen zu einem führenden Anbieter prozess- und kostenoptimierter Lösungen entwickelt und die digitale Kundenkommunikation revolutioniert. Die Softwarelösungen von novomind bieten zukunftsweisenden Kundenservice, personalisierte Kommunikation sowie eine spürbare Effizienzsteigerung in der Kundenadministration. Dadurch wird ein schneller Return on Investment und nachhaltige, dauerhafte Kundenbindung erreicht.

Die Softwarelösungen der novomind AG sind multikanalfähig und enthalten alle für ein Contact Center notwendigen Kommunikationsmodule auf Basis einer zentralen Wissensbasis: E-Mail-Management, virtuelle Kundenberatung sowie Live Chat.

Über 70 namhafte Unternehmen haben sich bereits für novomind Technologie entschieden, darunter die Targobank, Otto, Lufthansa sowie die Deutsche Post, Der Club Bertelsmann, EnBW und Sixt. Aber auch die öffentliche Hand wie z.B. der Deutsche Bundestag oder das Bundeswirtschaftsministerium setzen bereits erfolgreich auf novomind Systeme zur Verstärkung ihrer Kundenkommunikation, Umsatzsteigerungen und Öffentlichkeitsarbeit.

### Kontakt

novomind AG  
 Bramfelder Straße 121  
 22305 Hamburg · Germany  
 phone +49.40.808071-0  
 fax +49-40-808071-100

info@novomind.com  
 www.novomind.de