



Whitepaper  
**novomind iMAIL™**  
**Version 7.0**



## **Herausforderungen eines Contact Centers**

Die klassischen Call Center, die Anfragen bisher ausschließlich per Telefon beantwortet haben, 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.

### **Die Realität im Kundenservice**

Die Qualitätsanforderungen und der Kostendruck auf Contact Center werden weiter wachsen, da möglichst viele Kundenanfragen bereits beim Erstkontakt fallabschließend beantwortet werden müssen. Immer mehr Servicecenter werden zudem eine permanente Erreichbarkeit anbieten (24/7).

### **Contact Center sind gefordert**

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.

Um der hohen Mitarbeiterfluktuation zu begegnen, ist eine einfache Bedienbarkeit der Systeme und eine übersichtliche Benutzerumgebung erforderlich, die ein schnelles Einarbeiten neuer Mitarbeiter gewährleistet.

### **Blended Agent – Fluch oder Segen?**

Während in den vergangenen Jahren zwischen den Contact Center Managern ein Religionskrieg tobte (ein Team für Calls und ein Team für Non-Calls), schwingt das Pendel aktuell in Richtung Multimedia-Agent. Wenn sich ein Mitarbeiter gut mit bestimmten Themen (z.B. Kontoklärung) auskennt, sollte er „sein Wissen“ auf allen Kommunikationskanälen einsetzen. Durch die Spreizung der Servicezeiten (24/7) wird das Thema Personaleinsatzplanung zunehmend komplexer. Immer mehr Unternehmen nutzen daher das Blended Agent Verfahren, um Leerlaufzeiten in ihrem Unternehmen zu reduzieren und so die Ticketkosten zu senken.

novomind iAGENT™

- Ergonomisch
- Flexibel
- Mandantenfähig

=> novomind Lösungen sind bei mehr als 70 Kunden im Einsatz, darunter OTTO, Targobank, Sixt, Lufthansa, EnBW, Deutsche Rentenversicherung Bund, u.v.m.

**novomind iAGENT™ - führt zusammen, was zusammen gehört.**

novomind iMAIL™ ist Bestandteil der 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 Kanal E-Mail / Fax / Brief / SMS jederzeit um die Nutzung von novomind iCHAT™ oder novomind iCALL™ zu erweitern. Dem Agenten werden dann auch Chats oder Telefonate zugestellt.

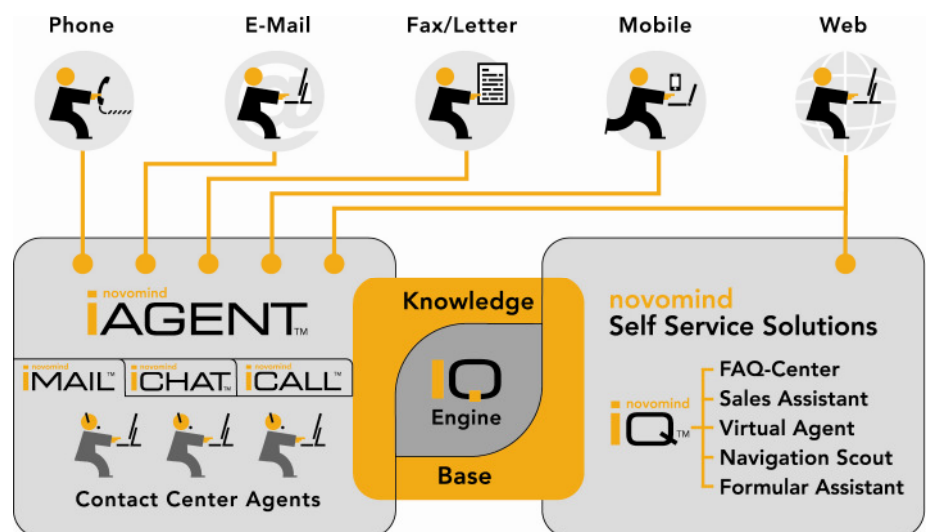
Mit novomind iAGENT™ stehen Ihrem Contact Center Mitarbeiter sämtliche IT-Anwendungen für das Kundenmanagement in einer Oberfläche zur Verfügung.

Mit den auch einzeln einsetzbaren Produktbestandteilen werden sämtliche Kommunikationsprozesse im Contact Center optimal unterstützt. 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™ einen schnellen Wechsel und einen unkomplizierten Datenaustausch zwischen den einzelnen Programmen. Operative CRM-Anwendungen steuert der Contact Center Agent direkt an.

**Der Effekt:**

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



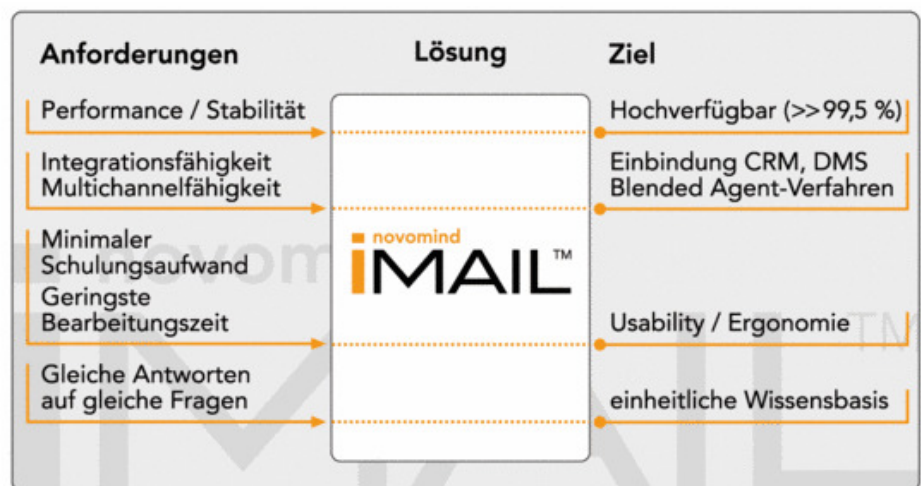
Vorteile novomind iMAIL™

- Performance und Stabilität
- Integrationsfähigkeit (CRM, DMS, Telefonie)
- Multichannel (Blended Agent-Verfahren)
- Usability und Ergonomie
- Einheitliche Wissensbasis

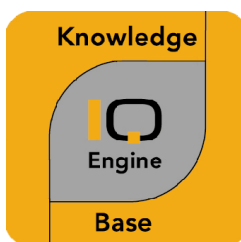
## Warum novomind iMAIL™?

novomind iMAIL™ ist eine intelligente Customer Communications Software, die auf einer natürlichsprachlichen Dialog-Engine basiert. Als effiziente Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunden bietet sie einen (teil)automatisierten Kundenservice zur Bearbeitung einer Vielzahl von Anfragen per E-Mail, Fax, Brief und SMS - bei gleichzeitiger Einhaltung eines optimalen Servicelevels.

novomind iMAIL™ analysiert alle Anfragen - auch mehrsprachig - und leitet sie mit passenden Antwortvorschlägen und Textbausteinen an die richtigen Mitarbeiter weiter. Die Automatisierung sorgt für eine Sicherstellung der Prozesse und eine hohe Antwortqualität.



## Zentrale Wissensbasis



Ein weiteres Highlight ist die gemeinsame Wissensbasis über alle Kanäle. Diese wird zentral administriert und gepflegt. Änderungen oder Ergänzungen sind somit sofort auf allen Kommunikationskanälen verfügbar. Zudem kann die Wissensbasis an alle vorhandenen Systeme im Unternehmen angebunden werden. So stehen beispielsweise Kundendaten aus einem CRM-System auf allen Ebenen zur Verfügung und können geändert werden.

Teilt ein Kunde z.B. eine neue Adresse per E-Mail mit, kann sie der Contact Center Mitarbeiter direkt aktualisieren. Auch die Historie der Kundenkontakte ist mit der Anbindung an vorhandene Systeme jederzeit aktuell und einsehbar.

Der Zugriff auf die zentrale Wissensdatenbank gibt dem Agenten zudem die Möglichkeit einer internen Themenrecherche, um auch anspruchsvollen Fragestellungen gerecht zu werden.

novomind iMAIL™ 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).

Darüber hinaus ist die Software mandantenfähig und daher besonders für den Einsatz im modernen Contact Center geeignet.

Bei zahlreichen Kunden ist novomind iMAIL™ im Einsatz und bearbeitet weit über 10 Mio. Kundenanfragen im Jahr.



Die Kunden von novomind iMAIL™ wurden mehrfach mit dem TÜV-Siegel ausgezeichnet. Um die Usability weiter zu verbessern, ist novomind iMAIL™ im Usability Lab.



## Integrationsfähigkeit

Die novomind XML, SQL, SAP und CT Cartridges ermöglichen eine flexible Integration von novomind iMAIL™ in Backend-Systeme.



### Vorteile Blended Agent:

- Die Steuerung der Teams vereinfacht sich
- Die Agenten empfinden das Arbeiten als „ruhiger“ und nicht so hektisch, obwohl...
- ...die Auslastung um einige Prozentpunkte nach oben geht

## Multichannel - Blended Agent

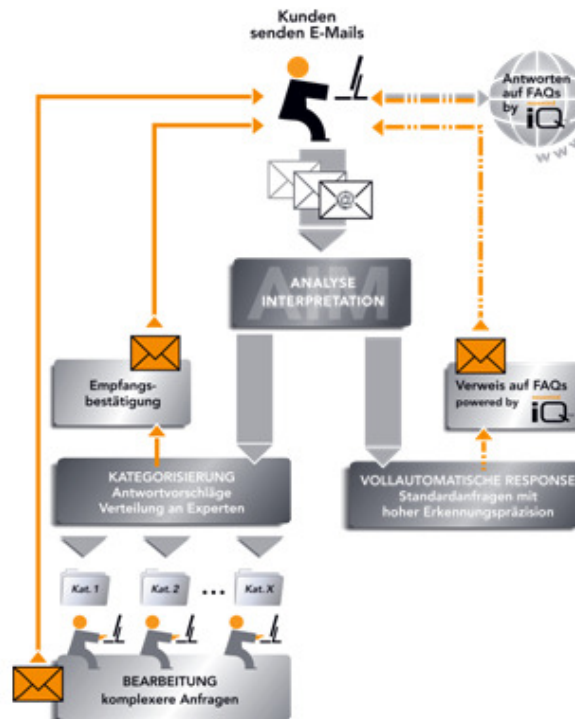
Die novomind CT Cartridge ermöglicht durch das Blended Agent-Verfahren eine flexible Zustellung von E-Mails an Contact Center Agents über die Standard ACD der Telekommunikationsanlage (TK-Anlage).

Eingehende E-Mails sowie weitere Nachrichten, die in eine E-Mail umgewandelt wurden, z.B. Fax-Nachrichten und Briefe, werden wie ein Telefonanruf behandelt (Phantom Call) und zugestellt. So erhält ein Agent, der gerade telefoniert keine E-Mail und umgekehrt. Der Agent ist damit über verschiedene Kommunikationsmedien über lediglich eine zentrale Verteilinstanz erreichbar.



## novomind iMAIL™ Workflow

Zunächst werden alle im Customer Care Center eingehenden E-Mails per POP3/ POP3S oder IMAP/ IMAPS vom novomind iMAIL™ Server entgegengenommen, wobei die Anzahl der abzufragenden Postfächer unbegrenzt ist.



Nach Vergabe der Ticket ID werden die E-Mails, kategorisiert und optional mit Antwortvorschlägen versehen.

Im Analyseprozess werden mittels der novomind Cartridge Technologie zusätzlich Daten aus externen Systemen herangezogen.

Nach der Analyse und Kategorisierung folgt im nächsten Schritt die Verarbeitung der aufbereiteten E-Mails. Vollautomatische Antworten können sofort an den Absender versandt werden. In der vollautomatischen Antwort kann auf ein FAQ-Center (siehe novomind iQ™) verlinkt werden.

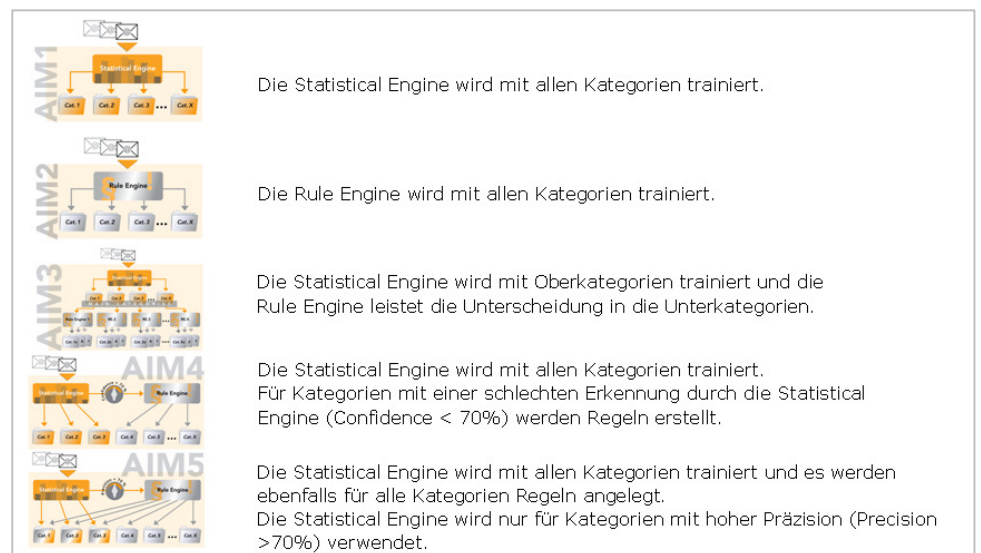
Für E-Mails, die vom Agenten weiterbearbeitet werden, wird optional je nach Kategorie eine dynamisierte Empfangsbestätigung verschickt.

## **novomind iMAIL™ Analyse**

Im Gegensatz zu gängigen Verfahren, in denen häufig nur Schlüsselwörter erkannt werden, führt novomind iMAIL™ eine vollständige, inhaltsbezogene Analyse des Betreffs und des Textteils einer E-Mail durch.

Bei der Konfiguration können frei wählbare Kategorienamen (z.B. Adressänderung, Kündigung, Lieferrückfrage etc.) vergeben werden. Als Analyse-Ergebnis liefert novomind iMAIL™ eine Liste der möglichen Kategorien mit deren Wahrscheinlichkeitswerten zurück.

Für die Analyse kommen 5 verschiedene Verfahren (AIM – Artificial Intelligence Method) zum Einsatz.



## **novomind iMAIL™ Routing**

Für die Steuerung des Routings werden das Eingangspostfach und alle Postfächer der Agenten permanent überwacht. An diesem Punkt erfolgt die Verteilung der E-Mails an die Agenten. Das vollautomatische Routing erfolgt in Abhängigkeit von den Skills der Agenten, nach Priorität, nach Alter der E-Mails und Auslastung. Ferner werden die Verfahren ‚Pull‘ und ‚Push‘ unterstützt.

Bei Integration in eine ACD bzw. ein CTI-System (Avaya, Aspect, etc.) kann die Entscheidung auch extern getroffen werden.

Für den Supervisor bzw. Teamleiter ist jederzeit sichtbar, wo sich E-Mails in welchem Bearbeitungsstatus befinden.



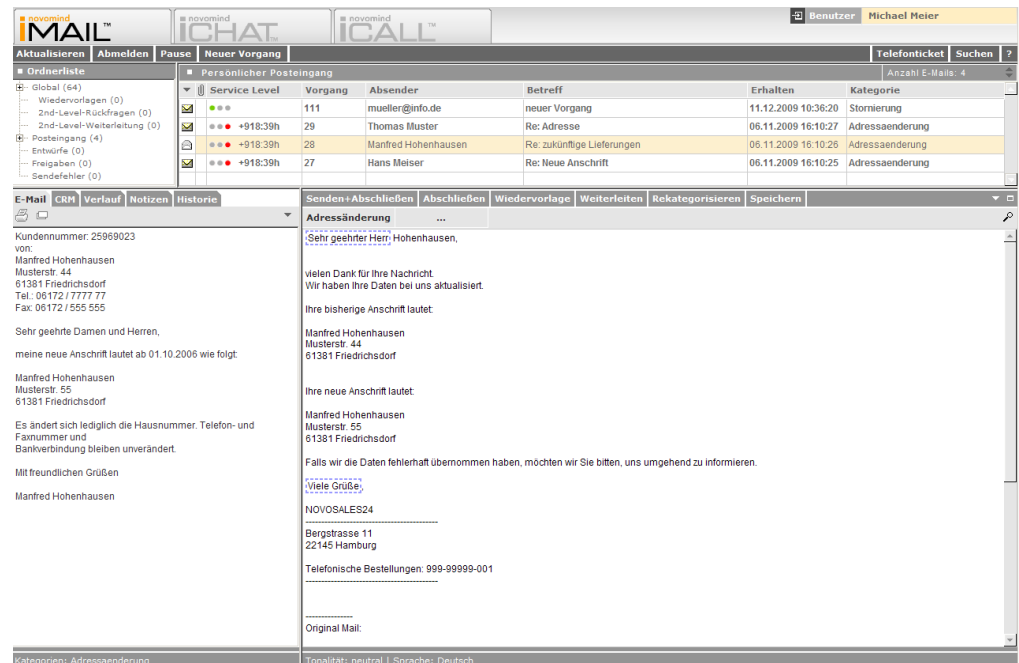
Als eine der innovativsten Lösungen in diesem Segment bietet novomind iMAIL™ eine besonders übersichtliche und intuitive Benutzeroberfläche.

## novomind iMAIL™ Agent Interface

Um minimale Schulungsaufwände und geringste Bearbeitungszeiten pro Vorgang zu garantieren, ist die Usability und Ergonomie der novomind iMAIL™ Oberfläche entscheidend.

Der novomind iMAIL™ Agent ist ein vollständig Browser-basierter E-Mail Client für das novomind iMAIL™ Routing, optimiert für eine effiziente E-Mail Bearbeitung im Contact Center.

Die Benutzeroberfläche von novomind iMAIL™ ermöglicht dem Agent eine effiziente und ergonomische Bearbeitung der E-Mails. Alle wichtigen Funktionen sind direkt per Tastatur erreichbar.

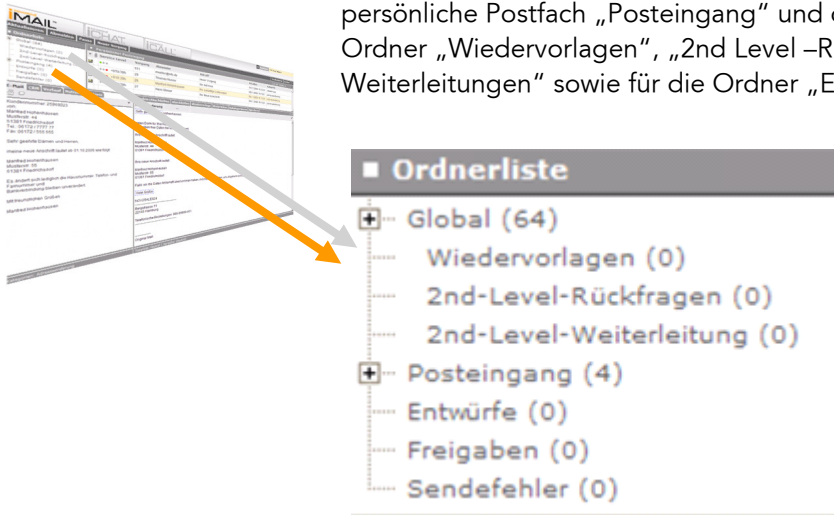


Identisch mit dem novomind iCHAT™ Agent-Interface zeichnet sich auch novomind iMAIL™ besonders durch die übersichtliche und intuitive Oberfläche aus.

Durch die Web-Technologie sind externe Systeme sehr leicht in die Oberfläche integrierbar.

### Ordnerliste

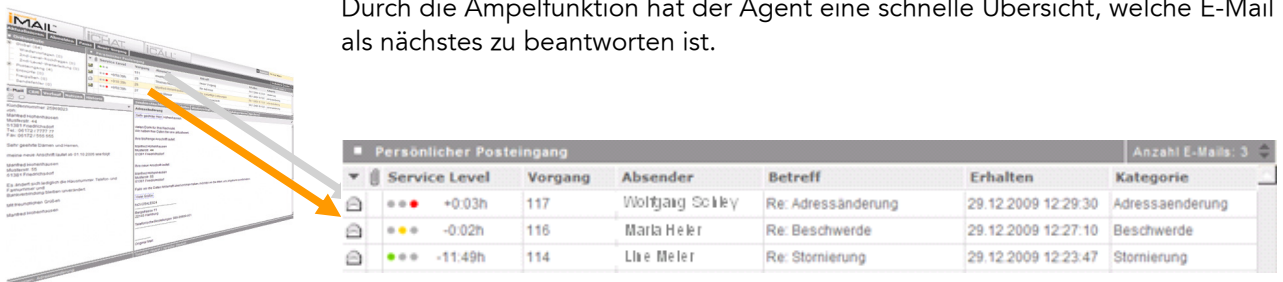
Im linken oberen Fenster in der „Ordnerliste“ werden die E-Mail-Postfächer angezeigt, die der Agent laut Konfiguration im iAGENT™ Supervisor oder eigenen Einstellungen einsehen kann. Die Ansicht ist mindestens für das persönliche Postfach „Posteingang“ und diesem Postfach untergeordnete Ordner „Wiedervorlagen“, „2nd Level –Rückfragen“ und „2nd Level – Weiterleitungen“ sowie für die Ordner „Entwürfe“ und „Sendefehler“ möglich.



### Übersicht über alle Dokumente

Die Übersicht über die einzelnen eingegangenen Dokumente (E-Mails, Faxe, Briefe, SMS) sorgt dafür, dass der Agent rechtzeitig auf die Kundenanfragen reagiert.

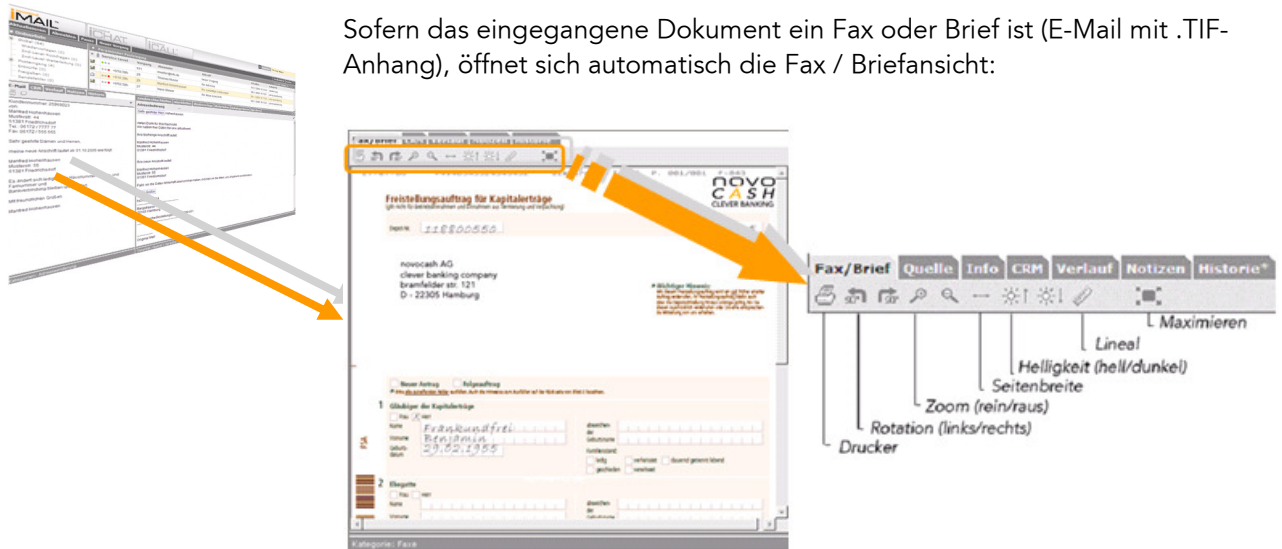
Durch die Ampelfunktion hat der Agent eine schnelle Übersicht, welche E-Mail als nächstes zu beantworten ist.



### Der Info-Bereich

Der Info-Bereich im Fenster unten links enthält diverse Informationen zu dem ausgewählten Dokument. Er teilt sich in die sieben Reiter „E-Mail“ bzw. „Fax/Brief“, „Quelle“, „Info“, „CRM“, „Verlauf“, „Notizen“ und „Historie“ auf.

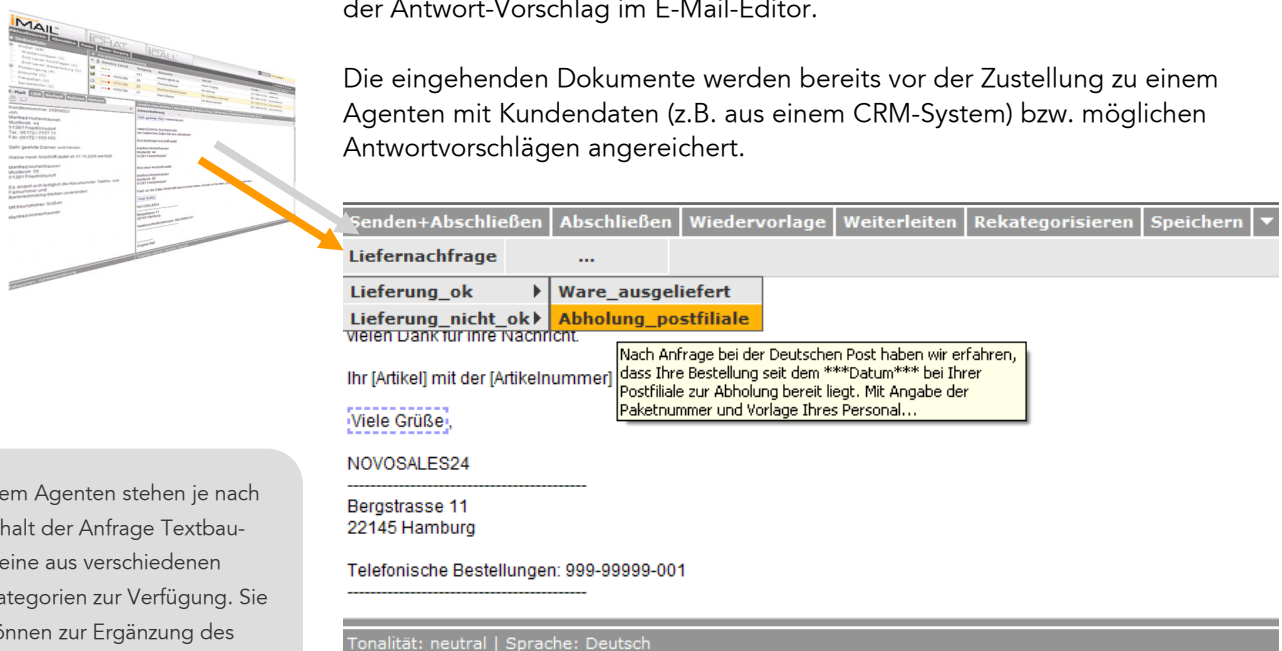
Sofern das eingegangene Dokument ein Fax oder Brief ist (E-Mail mit .TIF-Anhang), öffnet sich automatisch die Fax / Briefansicht:



### Der Editor

Wenn ein Dokument aus der Liste durch Anklicken geöffnet wurde, erscheint der Antwort-Vorschlag im E-Mail-Editor.

Die eingehenden Dokumente werden bereits vor der Zustellung zu einem Agenten mit Kundendaten (z.B. aus einem CRM-System) bzw. möglichen Antwortvorschlägen angereichert.



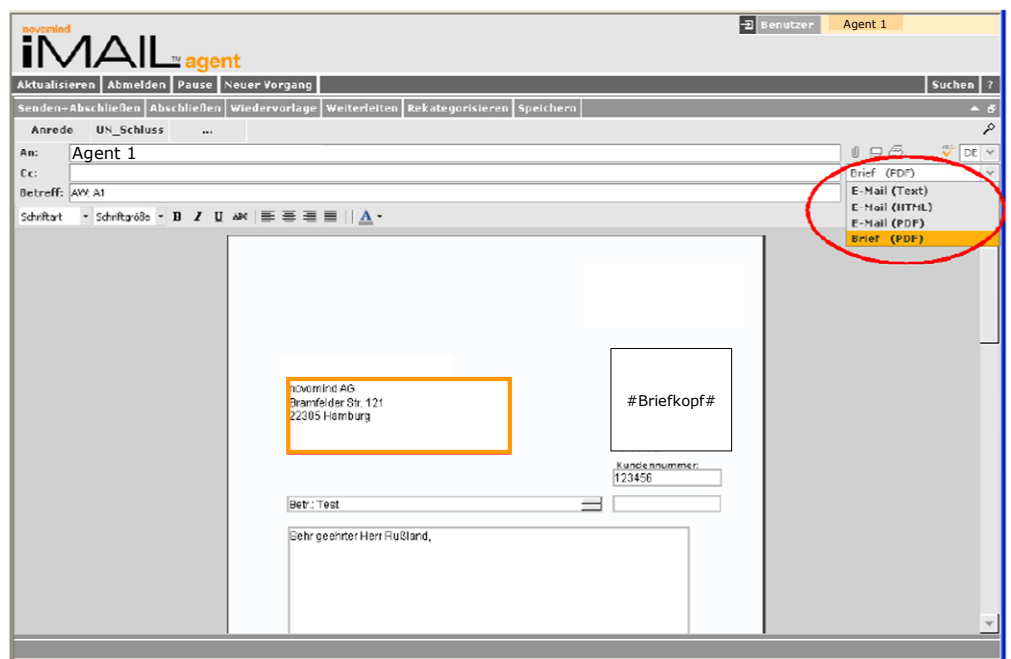
Dem Agenten stehen je nach Inhalt der Anfrage Textbausteine aus verschiedenen Kategorien zur Verfügung. Sie können zur Ergänzung des bereits vorliegenden Antwortvorschlages verwendet werden.

Zur Vervollständigung des Antworttextes stellt der iMAIL™ Agent frei definierbare Textbausteine zur Verfügung.

### **iMAIL4letter™**

Zusätzlich zum Versand von E-Mails, Faxen oder SMS bietet novomind iMAIL4letter™ die Möglichkeit, Briefe mittels PDF-Templates zu erstellen und zu versenden:

Für die Erstellung von Briefen via novomind iMAIL™ können die bestehenden Textbausteine, Individualtext und objekt-spezifische PDF-Vorlagen genutzt werden. Weiterhin ist eine automatische Übernahme/Vorbelegung der Kunden-Information (z.B. Adresse) aus einem externen System möglich. Die Brief-Erstellung/der Druck wird in der Kontakthistorie aufgenommen.



## novomind iAGENT™ Supervisor

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

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

Control Panel				
Systemansicht				
Mandant	Eingangskonto	Systemgruppe	Supervisor	sichtbare Kategorien
novosales		Supervisor iMAIL	1	13
		Supervisor iCHAT	2	11
Your Company				
Alle	1	Administration	1	bearbeitet alle Kategorien 15
		Supervisor		bearbeitet alle Kategorien 15
		Operator		

## Monitoring

Das Monitoring gibt eine Übersicht, die eine Ist-Aufnahme aller aktuell im System befindlichen E-Mails, der Online Zeiten, den Agentenstatus etc. liefert.

Aktualisieren Router stoppen Neu Weiterleiten Löschen Wiederherstellen Änderungen speichern Bereinigen Abmelden				
<b>E-Mails</b>	<b>Übersicht</b>			
<b>Monitoring</b>	<b>Zusammenfassung</b>			
Übersicht	Agenten online:			1
Echtzeitübersicht	Eingegangene E-Mails (heute):			0
Kategorienübersicht	Abgeschlossene E-Mails (heute):			0
Abschlussrate	davon beantwortete E-Mails (heute):			0
Agenten-Status	davon gelöschte E-Mails (heute):			0
Online-Zeiten	Offene E-Mails:			64
Chat-Status	<b>Ø Gesamtbearbeitungsdauer beantworteter E-Mails</b>			
Reporte	heute:			0h 0min 0s
Service Level	letzte 7 Tage:			0h 0min 0s
Benutzerverwaltung	<b>Service Level</b>			
Konfiguration	Älteste offene E-Mail:		06.11.2009 16:10:25 ID: 27	
Kunde	Älteste noch nie zugestellte E-Mail:		06.11.2009 16:10:31 ID: 30	
	Durchschnittliches Alter offener E-Mails:			384 3h 37min
		heute	gestern	letzte 7 Tage
	Empfangene E-Mails:	0	0	1
	Abgeschlossene E-Mails:	0	0	0
	Beantwortete E-Mails:	0	0	0
	Gelöschte E-Mails:	0	0	0

## Reports

Der iAGENT Supervisor verfügt über eine Vielzahl verschiedener Berichte, um einen detaillierten Einblick in die Kunden-E-Mails und die Support-Level-Statistiken zu ermöglichen. In den meisten Fällen können tägliche, wöchentliche und monatliche Statistiken generiert werden. Der Zeitrahmen für jeden Report kann manuell oder durch Benutzung des komfortablen Kalender-Symbols eingegeben werden. Es sind Detailansichten möglich; so kann auch der Inhalt der E-Mail eingesehen werden (Drill Down).

Im Folgenden der Agentenbericht als Beispiel.

E-Mails		Agentenbericht										
Monitoring		Startdatum	Enddatum									CSV download
Reports		25.12.2008 10:56:37	15.12.2009 23:59:59									
Neue Vorgänge		<b>Agent</b>	Beantwortet	Gelöscht	Weitergeleitet			Wiedervorlage	Neuer Vorgang	Rekategorisiert	Summe	
Fehlerhafte E-Mails		Michaela Lieb	2	0	intern	extern	extern mit Abschluss	Rückfrage	Summe			
Empfangene E-Mails		Prozent	100.0%	0.0%	0	0	0	0	0	0	2	
davon offen		Michael Meier	0	1	0	0	0	0	0	1	2	
davon rekategorisiert		Prozent	0.0%	100.0%				0.0%			100%	
Reaktionszeit		<b>Summe</b>	2	1	0	0	0	0	0	1	4	
Abgeschlossene E-Mails		Prozent	66.67%	33.33%				0.0%			100%	
davon beantwortet		zum Anfang    zurück										
davon gelöscht												
davon heute												
Qualitätskontrolle												
Eingangsbericht												
Wochenbericht												
<b>Agentenbericht</b>												
Bearbeitungsdauer												
Textbausteinbericht												
Templatebericht												
Kampagnenbericht												
Werkzeugbericht												
Chatsdauerbericht												
Suche												

## 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