



Whitepaper  
**novomind iQ™**  
**Version 7.0**



## Multi-Channel Customer Interaction

Das Kommunikationsverhalten der Kunden und die Erwartungen an den Servicelevel und die Erreichbarkeit von Unternehmen und Behörden hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Unternehmen und öffentliche Stellen müssen daher mehr denn je auf eine qualitativ hochwertige Kommunikation achten, um die Loyalität zu sichern.

### Kundenanforderung

- > Personalisierte Angebote / Services
- > Angebote und Services zu jederzeit und überall
- > Qualität der Angebote und Services im Vergleich zu den Kosten
- > Flexibilität aufgrund der verbesserten Konnektivität
- > Gesteigerte Erwartungshaltung, z.B. Usability, Geschwindigkeit

### Herausforderungen Ihres Unternehmens

- > Maßgeschneiderte Angebote und Services für spezielle Kunden
- > Angebote und Services müssen immer und überall verfügbar sein
- > Wettbewerbsfähige Preise und Qualität
- > Erreichbarkeit auch über neue Medien
- > Schaffung von positiven Kundenerlebnissen

### Multi-Channel Customer Interaction

- > Reporting über jede Kundeninformation über alle Kanäle
- > 24/7 Erreichbarkeit über mehrere Kanäle
- > Schnelle und passende Interaktion
- > Optimierte Kostenstrategie
- > IT-unterstütztes Cross- und Upselling
- > Integration neuer Medien (Chat, virtuelle Beratung, etc.)
- > Erfüllen der Kundenerwartungen und des Kundenerlebnisses

Self Service Solutions bringen Rentabilitätssteigerung und Kostensenkung mit sich. Weiterhin erreichen Self Service Solutions quantitative (ständige Erreichbar- und Verfügbarkeit) sowie qualitative Verbesserungen des Kundenservices.

Verbesserung der Customer Experience hat einen positiven Effekt auf die Kundenbasis. Zusammen mit proaktiven Cross- und Upselling werden die Gewinne gesteigert während gleichzeitig die Kosten verringert werden.



## Warum novomind iQ™?

Die novomind iQ™ Technologie bietet verschiedenste Einsatzfelder für Ihr Unternehmen oder Ihre Behörde: Als virtueller Agent, FAQ Center, Sales Assistant, Navigationsscout oder Formular Assistent sorgt diese kundenfreundliche Anwendung für eine Entlastung Ihres Service Centers und erzielt erhebliche Kostenreduzierungen. Denn durch Bereitstellung dieser leistungsstarken Customer Self Service Lösung werden unnötige Anrufe in Ihrem Service Center vermieden.

Durch den Zugriff auf umfangreiche Datenbanken kann ein novomind iQ Agent™ differenziert und charmant FAQs sofort beantworten und den Kunden bei Bedarf an einen Contact Center Mitarbeiter via Chat, CallBack oder E-Mail weiterleiten.

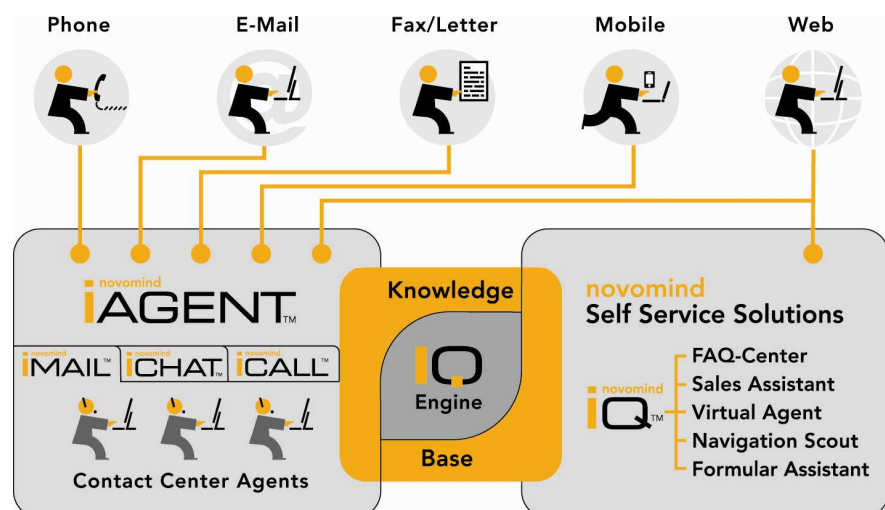
novomind iQ™ kann jederzeit um alle für ein Contact Center notwendigen Kommunikationsmodule erweitert werden:

- novomind iMAIL™ - Mail Management (Briefe, Faxe, E-Mails, SMS)
- novomind iCHAT™ - Live Chat
- novomind iCALL™ - Softphone für die Bearbeitung von Calls

Alle novomind Kommunikationslösungen greifen auf eine zentrale Wissensbasis zu. So erhalten Kunden immer die gleiche Antwort – ganz gleich ob sie einen virtuellen Kundenberater auf der Homepage oder einen Mitarbeiter in Ihrem Contact Center per E-Mail oder Telefon fragen.

Die gemeinsame Wissensbasis wird zentral administriert und gepflegt. Somit sind Änderungen oder Ergänzungen sofort auf allen Kommunikationskanälen verfügbar.

Die Komponenten können einzeln implementiert und bei Bedarf jederzeit erweitert werden.



## Einsatzgebiete von Self Service Solutions



### FAQ-Center

- > 1st Level Support
- > sofortige Beantwortung der FAQs (24/7) zu Produkten, Dienstleistungen und neuen Gesetzesvorhaben und ggf. automatische Weiterleitung an einen Contact Center Mitarbeiter

### Sales Assistant

- > novomind iQ Agents™ als virtuelle Verkäufer im eShop
- > gezielte Unterstützung der Kunden im Check-Out Prozess an der virtuellen Kasse
- > Gezielte Abfrage demografischer Merkmale und Userpräferenzen

### Virtual Agent

- > novomind iQ Agent™ als virtueller Repräsentant von Marken, Gesetzesvorhaben, Unternehmen oder Behörden, Identifikationsfigur, Sympathieträger
- > Durch Interaktion langfristige Bindung des Besuchers an die Marke

### Navigation Scout

- > Unterstützung der Kunden bei der Suche innerhalb von komplexen Websites

### Formular Assistant

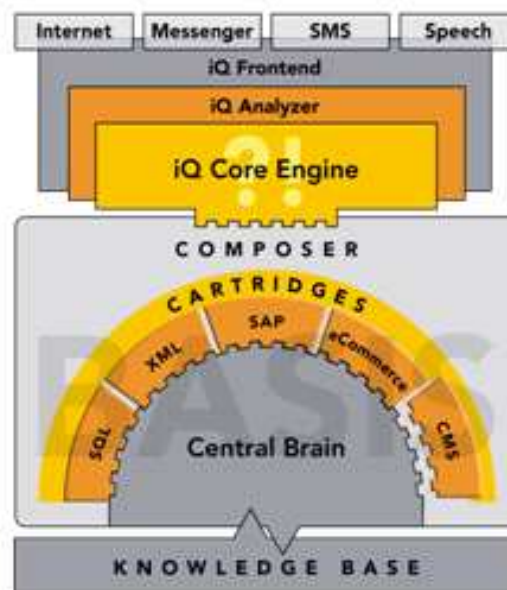
- > Assistenzfunktion bei der Bearbeitung von umfangreichen Formularen (z.B. Bestellungen, Anträge an die Verwaltung etc.)
- > Verbesserung der Conversionrate

## Technologie novomind iQ™

novomind iQ™ zeichnet sich durch die Vielzahl der einsetzbaren Serverplattformen, die Schnittstellen zu populären E-Commerce Systemen (z.B. Intershops) und Content Management-Systemen (z.B. Coremedia, RedDot, GSB) sowie eine permanent konfigurierbare Wissensbasis aus. Dabei lässt sich novomind iQ™ durch den modularen Aufbau mit relativ geringem Aufwand individuellen Kundenbedürfnissen anpassen.

Die novomind iQ™ Komponenten Central Brain, Cartridges und Composer sind die Basis Technologie für die novomind Self Service Lösungen. Damit verfügt die novomind Technologie über

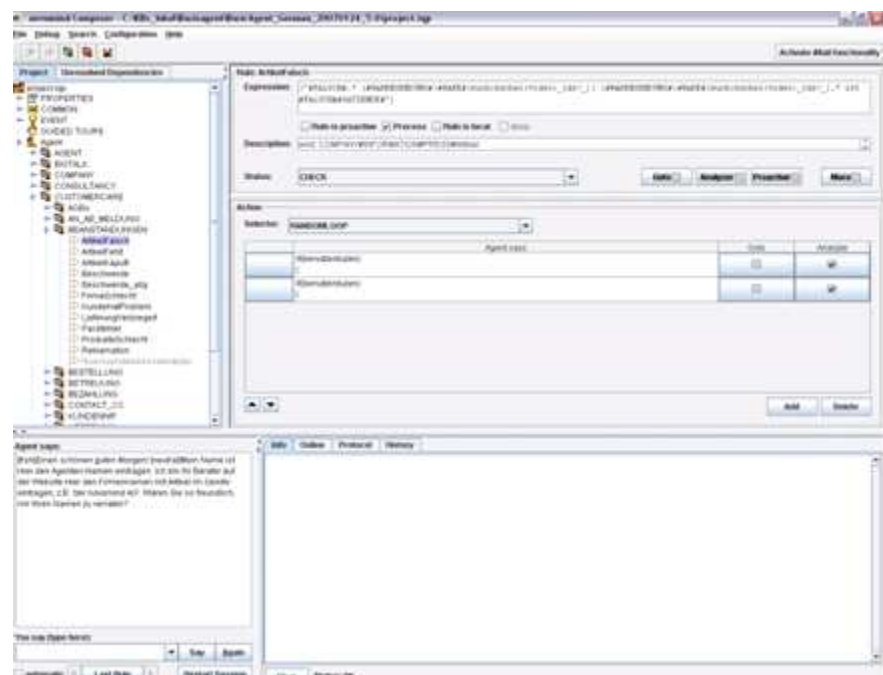
- > eine zentrale Multi-Kanal Knowledge Base (z.B. Web- und E-Mail-Kanal beim kombinierten Einsatz von novomind iQ™, novomind iCHAT™ und novomind iMAIL™)
- > ein einheitliches Redaktionssystem zur Pflege der Knowledge Base
- > eine identische Schnittstelle zu den externen Systemen (Application Server, CRM-Systeme)



## novomind Composer

Der novomind Composer ist ein Editor, der über ein logisches und anwenderfreundliches User-Interface verfügt. Damit wird Textern und redaktionellen Mitarbeitern die Möglichkeit geboten, auch ohne Programmierkenntnisse komplexe und effiziente Multi-Kanal Knowledge Bases aufzubauen.

- > Integrierte Wizards (Erfassungshilfe für Standardregeln, Sprachtemplates für die Erfassung von wiederkehrenden Gesprächsmustern)
- > Bedienerfreundliches User-Interface zur Erstellung und Bearbeitung der Wissensbasis (keine Programmierkenntnisse erforderlich)
- > Live- und Remote-Debugger (sofortiges Überprüfen von neuem Wissen im Composer)
- > Forms (Aufruf von HTML-Dokumenten)
- > Guided Tour (Anlegen von festgelegten Gesprächsverläufen und Websiteführungen)



## **novomind iQ™ Analyzer**

Die Analyse-Komponente von novomind iQ™ ist ein leistungsfähiges Marketing Intelligence System. Kundendialoge werden systematisch analysiert, Kundeninteressen identifiziert und Profile erstellt. Die daraus gewonnenen Marketing-Informationen stehen dem Unternehmen zur Verfügung und werden zur Optimierung der Dialogqualität eingesetzt. Die regelmäßige Auswertung der Dialoge und Pflege der Wissensbasis bewirkt eine steile Lernkurve des novomind iQ Agents™. Die grafische Darstellung der Daten erfolgt über ein Web-Interface. Personenbezogene Daten können anonymisiert oder deren Aufzeichnung grundsätzlich unterbunden werden.

- > Schwachstellen-Analyse der Wissensbasis
- > Statistische Erfassung der Benutzerdialoge
- > Quantitative Analyse des Antwortpotenzials
- > Thematische Präferenzen der User

## **novomind iQ™ Frontend Developer**

novomind iQ™ bietet einfach zu integrierende Frontend Optionen über den Frontend Developer. Möglich ist die technologisch flexible Gestaltung der virtuellen Agenten (gif, flash), die kreativ flexible Gestaltung von Gesten und Emotionen (Illustration, Fotos, Video) sowie die Darstellung beliebig vieler Hintergrundgrafiken. Optionen:

- > JSP-basierend und damit größte Kompatibilität auch mit älteren Browsern, einfache Integration bei Application Servern und Content Management Systemen
- > Flash-Frontend (max. Flexibilität beim Frontend Layout, für innovative Zielgruppen mit aktuellen Browsern)
- > Beispiel-Frontends zur Realisierung von Barrierefreiheit
- > FAQ-Frontend für dynamische FAQ-Listen

## **novomind iQ™ Admin**

Der novomind Admin ist ein komfortables Tool für den Administrator eines novomind iQ Agents™. Der novomind Admin ermöglicht:

- > die Konfiguration des Servers mit höchstem Bedienungskomfort
- > die Anzeige der System-Logfiles und Benutzerdialoge
- > das Starten und Stoppen des Servers.

## **novomind Cartridges**

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

Die novomind SQL Cartridge™ ermöglicht den dynamischen Abruf von Wissen zur Laufzeit aus einer SQL Datenbank. Da kein statischer Import verwendet wird, ist novomind iQ™ immer auf dem gleichen Stand wie die Datenbank. Die novomind SQL Cartridge™ unterstützt alle gängigen SQL Datenbanken, für die ein JDBC-Treiber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit eines JDBC-Treibers für die Datenbank ist der Dokumentation des Herstellers zu entnehmen. Alle Standard SQL-Befehle können hier verwendet werden. So ist es auch möglich, die durch novomind iQ™ über den Kunden ermittelten Daten in einer Datenbank zu speichern.

Zusätzlich ermöglicht die novomind SQL Cartridge™ einen direkten Zugriff auf die Treffermenge von SQL-Select Anweisungen, um z.B. URLs, Produktinformationen oder FAQs in die Agentenausgabe zu übernehmen, was die doppelte Pflege von Daten erspart.

Ein konfigurierbarer Connection Pool zur SQL Datenbank stellt eine optimale Performance auch bei Websites mit hoher Besucheranzahl sicher. Hierbei ist die Anzahl gleichzeitiger Verbindungen zur SQL Datenbank über die Konfiguration skalierbar, was die parallele Verarbeitung von SQL-Anweisungen ermöglicht. Ferner unterstützt novomind iQ™ die Verwendung mehrerer unterschiedlicher SQL Datenbanken (z.B. Produktdatenbank und FAQ-Datenbank) parallel.

Durch Integration der novomind SQL™ Cartridge in den novomind Composer ist es möglich, SQL-Funktionalitäten schnell und flexibel in der Wissensbasis zu implementieren.

- > Datenbanken: u.a. Oracle, MS-SQL
- > Standard SQL-Befehle: Select, Update, Delete werden unterstützt
- > Abfrage von z.B. URLs, Produktinformationen oder FAQs
- > Integration in den novomind Composer
- > Konfigurierbarer Connection Pool

Die novomind XML Cartridge™ ermöglicht eine flexible Integration von novomind iQ Agents™ in Websites mit Backend Systemen. Insbesondere bietet sie einen dynamischen Zugriff auf Informationen im XML-Format aus einer Vielzahl von Application Servern und Content Management Systemen.

Zum Informationsaustausch mit dem externen System kann die novomind XML Cartridge™ an eine beliebige URL ein parametrisiertes HTTP-Request versenden, woraufhin als Rückgabe eine Treffermenge im XML-Format erwartet wird. Auf die Treffermenge kann in der Knowledge Base direkt zugegriffen werden, was das gezielte Auswerten und Weiterverarbeiten in den Dialogen ermöglicht.



**Mögliche Einsatzgebiete:**

- > Suche im Content der Website
- > Profilaustausch von Benutzerdaten
- > Abfrage von dynamischen URLs zur Navigation auf der Website durch den Agenten

Der gesamte Datenaustausch wird dynamisch zur Laufzeit abgewickelt, damit immer die aktuellsten Daten zur Verfügung stehen und keine statischen Import- oder Export-Jobs verwendet werden müssen.

Alle novomind Cartridges sind in den novomind Composer integriert, was eine schnelle und effiziente Implementierung ermöglicht.

- > Datenaustausch mit z.B. Application Servern und Content Management Systemen zur Laufzeit
- > Abfrage von z.B. URLs, Produktinformationen oder FAQs
- > Integration in den novomind Composer

**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 Citibank, Otto, Lufthansa sowie die Deutsche Post. Der Club Bertelsmann, EnBW und Sixt. Aber auch die öffentliche Hand wie z.B. der Deutsche Bundestag, das Bundeswirtschaftsministerium oder das Bundesfinanzministerium 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