

PRESSEINFORMATION

Kontakt halten trotz Corona: novomind hilft bei der Online-Kommunikation mit Bürgern, Kunden und Patienten

Health Chatbot unterstützt Patientendialog / Entlastung für Service-Center von Unternehmen durch Business Chatbot sowie Video- und Audiochat

Hamburg, 6. April 2020 – Abstand halten ist das Gebot der Stunde. Dennoch sind Kontaktpflege und zuverlässige Informationskanäle wichtig für das soziale Leben, aber auch für Geschäftsbeziehungen und Transparenz in der Corona-Krise. Die Hamburger Software-Experten der novomind AG haben ein Bundle von Lösungen und Instrumenten zusammengestellt, die Unternehmen und Institutionen schnell und einfach dabei helfen können, ihre Kunden, Partner, Lieferanten oder Patienten zuverlässig zu erreichen und zu informieren. Unter www.customerfocused.info zeigt novomind Einsatzmöglichkeiten von Chatbots bis Videochat und bietet schnelle Hilfe an.

Behörden, Gesundheitsämter und viele Unternehmen befinden sich derzeit im Ausnahmezustand: „Wo kann ich mich auf Covid-19 testen lassen? Wie komme ich an die Soforthilfe für Kleinunternehmer? Wann wird der dringend benötigte Drucker geliefert?“ Viele Hotlines sind mittlerweile überlastet. An dieser Stelle können die Instrumente der Serviceautomation wertvolle Dienste leisten und dabei helfen, die Bürger-, Kunden- und Patientenkommunikation zuverlässig zu gewährleisten. In Kontakt zu bleiben, ohne räumlich in Kontakt zu treten.

„Wir möchten betroffenen Unternehmen, Institutionen und Ämtern einen schnellen Blick und Zugriff auf einige der erfolgreichsten Instrumente der Serviceautomation bieten. Diese Werkzeuge können jetzt schnell helfen und sie werden auch zukünftig von großem Nutzen sein“, sagt Sylvia Tantzen, CMO Marketing und Sales bei novomind. „Denn wenn wir diese Krise gemeinsam bewältigt haben, wird die Welt automatisch ein deutliches Stück digitaler geworden sein.“ Gerade an der automatisierten Kundenkommunikation könne man den technologischen Fortschritt gut erkennen. Aktuellstes Beispiel: Chatbots im Einsatz auf allen Kanälen.

Fit für Dialoge: Health Bot und Business Bot

Chatbots sind vielseitig einsetzbar und können gerade jetzt wichtige Helfer sein. Sie können automatisierte Dialoge im Service-Einsatz für Behörden und Ämter ebenso führen wie erster Anlaufpunkt für Vertriebsfragen in Unternehmen sein. Chatbots beantworten Standardfragen

auf der Grundlage einer zentralen Wissensbasis schnell und effizient auf allen Kanälen gleich. Sie können also branchen- und situationsunabhängig auf sämtlichen zur Verfügung stehenden Kanälen als erste Kontaktstationen eingesetzt werden: per Mail, im Chat und in Messengern wie WhatsApp. Werden Sie themenspezifisch „trainiert“, sind sie zuverlässige elektronische Helfer in ihrem Fachgebiet. „Elektronischer Kundenservice hat enorme Entwicklungssprünge gemacht“, sagt Sylvia Tantzen. „Seit 20 Jahren entwickeln wir mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz Software genau für diesen Zweck: Um Servicecenter zu entlasten, Prozesse zu optimieren und den Kundendialog zu unterstützen.“

Im Aktions-Paket unter www.customerfocused.info hat novomind zwei Chatbots für den Einsatz ausgewählt: Der **Health Bot** namens Amy kann aktuell Mitarbeiter in Krankenhäusern, Kliniken, Arztpraxen und Callcentern des Gesundheitssystems entlasten. Über eine Reihe von Fragen hilft er z.B. bei der Einordnung des Infektionsrisikos und kann Antworten auf wichtige allgemeine Fragen rund um das COVID-19-Coronavirus liefern, die auf den Angaben des Robert Koch Instituts basieren. Der **Business Bot** kann in Unternehmens-Hotlines dabei helfen, immer erreichbar zu bleiben, auch wenn das Service-Personal fehlt. Er federt die meistgestellten Fragen ab und übergibt bei Bedarf an seinen menschlichen Kollegen.

Neben den beiden Chatbots stehen weitere intelligente Software-Lösungen als Instrumente der Serviceautomation zur Verfügung, die auf unterschiedlichen Feldern zum Einsatz kommen können: Für Kundenservice aus dem Home-Office, einen schnellen Start ins Online-B-to-B-Geschäft, schnelles Messaging für maximale Online-Kundennähe oder klassischer Chat bzw. Video- und Audiochat.

Über novomind

Die novomind AG entwickelt seit 20 Jahren intelligente, weltweit einsetzbare Omnichannel-Commerce- und -Customer-Service-Software und gehört zu den Technologieführern in Europa. Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 350-köpfiges Team betreut derzeit mehr als 220 Unternehmen und wächst stetig. Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a. C&A, CTS Eventim, Globetrotter, Görtz, Mammut, OTTO, Ernsting's family, EnBW, babywalz und Sixt. Ebenso vertrauen Bundesbehörden und Institutionen des Öffentlichen Dienstes seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit. www.novomind.com
