NODA Omnichannel

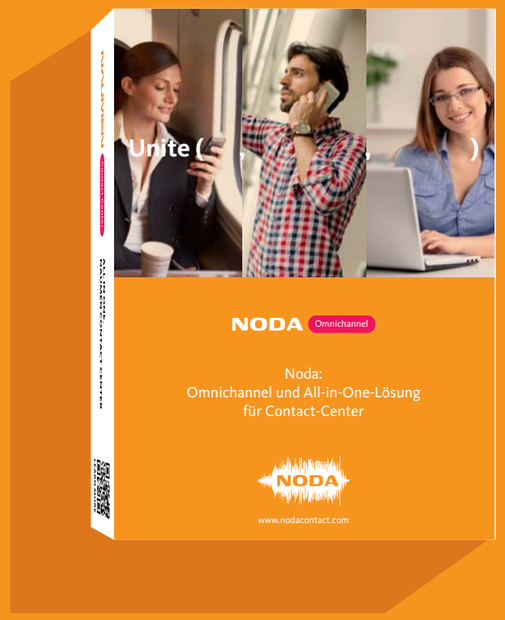
Noda:
Omnichannel und All-in-One-Lösung für Contact-Center

NODA

www.nodacontact.com

Was bedeutet Omnichannel?

- *Der Kunde kann sich über den Kommunikationskanal, der für ihn zum jeweiligen Zeitpunkt am bequemsten ist, an das Unternehmen wenden: Anruf, Rückruf, E-Mail, SMS, Chat, Instant Messaging.*
- *Während der Kommunikation können Kunde und Agent problemlos den Kommunikationskanal wechseln: sei es, weil sie per E-Mail Anhänge transportieren möchten, oder sei es, weil ein Telefonat aus der Situation des Kunden heraus nicht mehr möglich ist.*
- *Noda Contact Center zeigt die vollständige Kommunikation mit den Kunden über alle Kommunikationskanäle in einer gemeinsamen Historie.*
- *Der Kunde genießt das gleiche Serviceniveau – unabhängig davon, über welche Kanäle Anfragen oder Antworten erfolgen.*



Noda Omnichannel

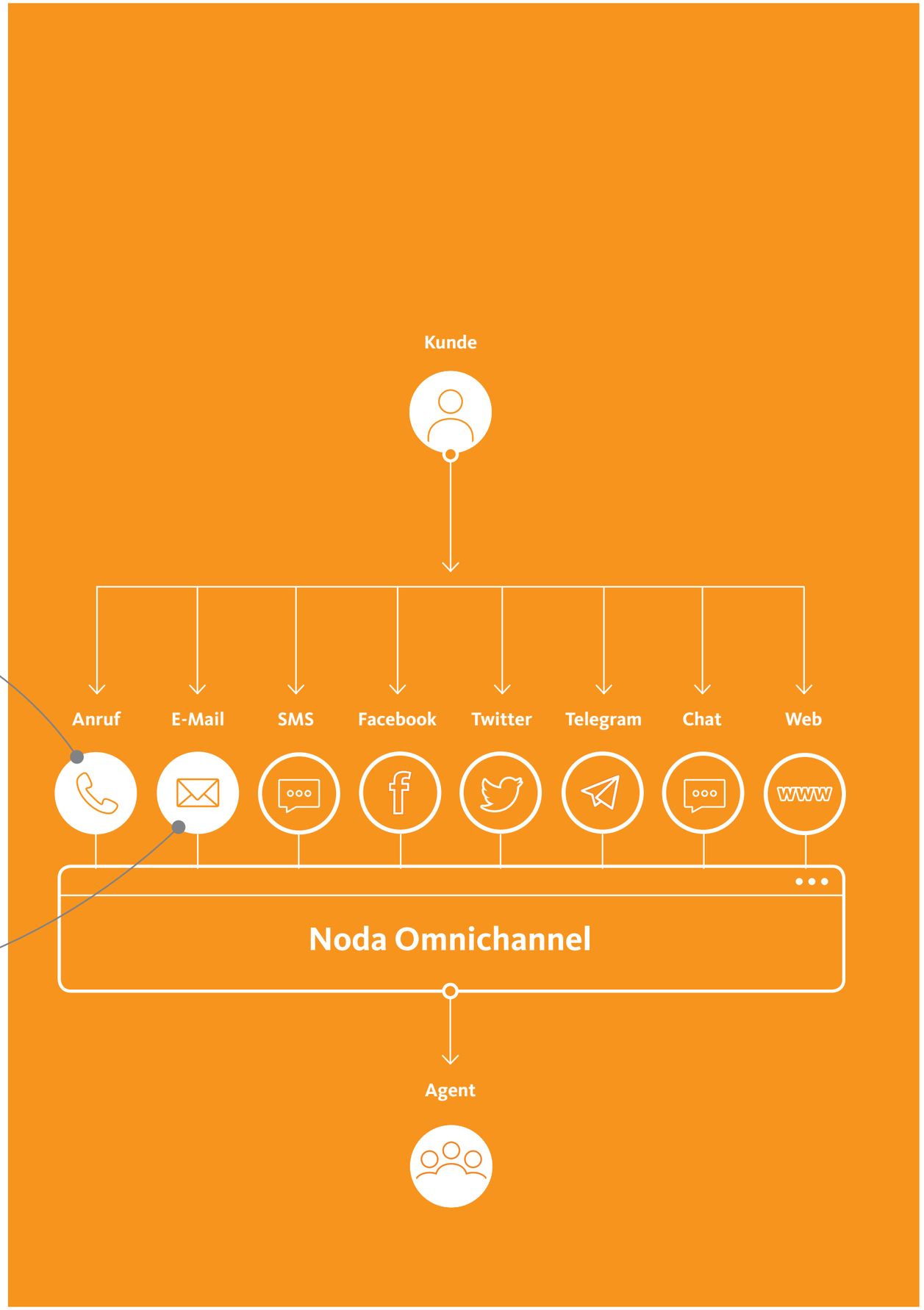
Noda ist eine moderne Kommunikationsplattform, die ein breites Spektrum an Möglichkeiten der zentralisierten Bearbeitung von Anfragen über Telefon, E-Mail und andere digitale Kanäle bietet (SMS, Webchat, Messenger, mobile Anwendungen, Mitteilungen aus sozialen Netzen usw.)

Keine Kompromisse!

Eine Omnichannel-Plattform muss selbstverständlich Sprachanrufe bearbeiten können, Inbound wie Outbound!

Nach Angaben von Merchants (Global Contact Centre Benchmarking Report 2015) erfolgt 75% der Kommunikation zur Zeit noch über Sprachkanäle. Deswegen muss eine Omnichannel-Plattform Sprachanrufe bearbeiten können!

Beachten Sie, dass mehr als 50% der Datenkommunikation über E-Mail erfolgt.



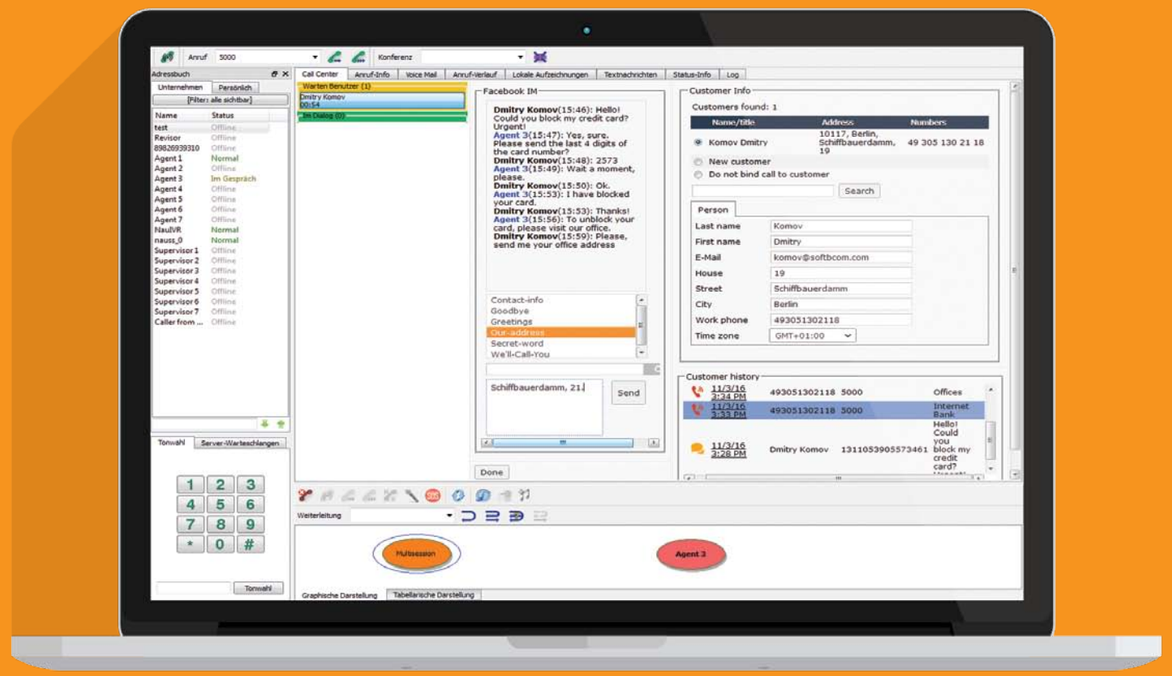
Vergleich der Omnichannel-Plattformen

Kriterien	Noda Omnichannel	Industrielle Lösungen anderer Lieferanten	Cloudservices
Umfang der unterstützten Kanäle	Unterstützung aller populären Kunden-kommunikationskanäle (Sprache, SMS, Messenger, soziale Netze, E-Mail, Webchats usw.)	In der Regel wird nur eine begrenzte Auswahl an Kanälen unterstützt: in einigen Fällen fehlt die Integration der sozialen Netze (z. B. Facebook), in anderen Fällen werden Messenger nicht unterstützt.	• Auf die Arbeit mit Chats und mobilen Anwendungen ausgerichtet (in einigen Fällen auch Messenger). • Unterstützen nicht die Bearbeitung von Sprachanrufen; gestattet in seltenen Fällen die Bearbeitung von E-Mails.
Automatisierung / Skripting für die Arbeit der Agenten	Szenarien für alle Arten von Kampagnen: • Gemeinsame Szenarien für verschiedene Kanäle. • In die Szenarien können auch Informationen aus externen Systemen aufgenommen werden. • Kategorisierung der Anfragen über alle Kanäle. • Darstellung der gesamten Historie der Kundeninteraktionen in den Szenarien.	Es gibt keine integrierten Szenarien zur Bearbeitung von Anfragen – dafür muss ein spezielles Produkt gesondert erworben und integriert werden (z. B. Work-Flow Management).	Keine Dialogführungs-Szenarien für Agenten vorhanden.
Berichtsgenerierung	• Integrierte Berichtsgenerierung unter Berücksichtigung der internationalen Normen EN15838 und COPC. • Filteroptionen in der Gesamtübersicht für die Analyse der einzelnen Kanäle nach Agenten, Projekten, Anfragegründen, Bedienungsqualität usw. • Möglichkeit der schnellen Anpassung vorhandener und der einfachen Erstellung eigener Berichte.	• Die Berichtsmodule werden lizensiert und abhängig vom Bedarf jedes einzelnen konkreten Auftraggebers bereitgestellt. • Keine integrierten Tools zur Erstellung von filterbaren Gesamtübersichten.	• Begrenzte Auswahl an Berichten, die die Besonderheiten von Contact-Centern nicht berücksichtigen. • Kein Generator für filterbare Berichte und Gesamtübersichten (z. B. Filterung nach Anfragethemen). • Keine Möglichkeit, eigene Berichte zu generieren oder bestehende Berichte anzupassen.
Personalisierungsmöglichkeit und Kompatibilität mit anderen Plattformen	• Änderungen können auf der Ebene der Schnittstellen, Berichte, Gesprächsszenarien, IVR-Menüs usw. vorgenommen werden. • Detailliert beschriebene API ermöglicht die Anbindung externer Systeme.	Anpassungen erfolgen durch lokale Partner.	• Die Produkte dieser Kategorie werden auf Grundlage des SaaS-Modells (Software as a Service) vertrieben. • Spezifische Anpassungen sind ausgeschlossen. • Begrenzte Auswahl an APIs.
Speicherort für Firmen- (und private) Daten	Beliebige Varianten entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers: • Auf den Servern des Kunden. • In der Cloud.	Es ist eine Installation auf den Servern des Kunden oder in der Cloud möglich.	Ausschließlich Cloud-Infrastruktur, meist Multi-Tenant basiert.
Erfüllt die Anforderungen großer Geschäftskunden	• Das Produkt orientiert sich am Segment „große Geschäftskunden“, die unter dem Einsatz alle Kommunikationskanäle eine große Anzahl von Anfragen bedienen müssen. • Bis zu 5000 Agenten im 24x7x365 Betrieb.	Die Produkte erfüllen die Anforderungen großer Geschäftskunden.	Die Produkte richten sich an kleine- und mittelständische Unternehmen.
Kosten	• Die Gesamtbetriebskosten liegen in der Regel bei 50–65% der Kosten vergleichbarer Produkte. • Die Verwendung von Open-Source-Komponenten auf den Servern und den Arbeitsplätzen der Agenten senkt die Betriebskosten. • Die Anschaffung spezieller Hardware ist nicht erforderlich.	• Das Omnichannel-Modul wird gesondert lizensiert. Die Kosten liegen oft über den Kosten anderer Module dieser Anbieter • Es ist der Zukauf zusätzlicher Soft- und Hardware erforderlich.	Die Produkte werden als SaaS-Dienstleistung mit monatlicher Zahlung vertrieben. Infolgedessen sind die Investitionskosten in der Regel sehr gering.

Wie gewährleistet Noda Omnichannel einen einheitlichen Service?

- Gemeinsame Warteschlange für alle Kanäle – auch bei neuen Kanälen (gemeinsame automatische Anrufweiterschaltung – ACD)
  - gemeinsame Vermittlungsregeln
  - Vorverarbeitung von Anfragen aus beliebigen Kanälen
  - gemeinsamer Agentenpool
- Gemeinsame Betriebsszenarien für die Bearbeitung von Anfragen
- Kundenidentifizierung bei Anfragen über beliebige Kanäle
- Gemeinsame Historie aller Interaktionen mit dem Kunden über alle Kanäle
- Gemeinsame Wissensbasis mit Hinweisen zu Routinefragen
- Möglichkeit der Übergabe von Anfragen an eine andere Warteschlange – unabhängig vom aktuellen Kanal
- Möglichkeit kanalübergreifender Interaktionen

Zentralisierte Schnittstelle
für die Bearbeitung von Anfragen



Funktionalitäten von Noda Omnichannel

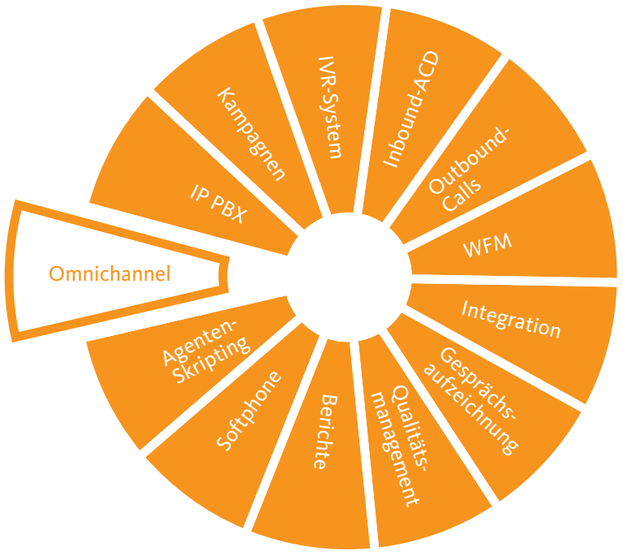
Unterstützung aller gängiger Kanäle:

- Telefonanrufe
- Anruf von der Website (WebRTC)
- Rückruf-Anfrage von der Website
- E-Mail
- SMS
- Web-Chat
- Messenger (Facebook, Telegram usw.)
- Mobile Anwendungen
- Soziale Medien (Facebook, Twitter usw.)

- Blending der Agenten zwischen den Kanälen (der Agent kann die nächste Mitteilung aus jeden beliebigen Kanal empfangen)
- Möglichkeit der gleichzeitigen Bedienung mehrerer Sessions durch einen Agenten
- Mehr als 30 vorkonfigurierte Berichte, die angepasst werden können. Erstellung eines Berichts über interaktiven Berichtsgenerator
- Verwendung vordefinierter Antwortschablonen
- Flexible Verteilungsregeln für Sofortmitteilungen unter Berücksichtigung des individuellen Arbeitstempos einzelner Agenten
- Automatische Rechtschreibkontrolle
- Gesamtübersichten zu allen Einzelheiten der Anfragsbearbeitung

Komponentenansatz

Noda Omnichannel ist vollständig in das Noda Contact Center integriert. Sie können Noda Omnichannel auch separat als eigenständiges Produkt verwenden.



Die Plattform Noda Contact Center

Gartner

erhielt eine „Honorable Mention“ im Gartner Quadranten Gartner Contact Center Infrastructure in den Jahren 2015 und 2016.

SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19
10117 Berlin

+49 30 513 02118

contactsbc@softbcom.com
www.softbcom.de

www.nodacontact.com