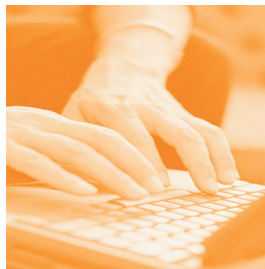


GET IN HUMAN TOUCH



novomind
trueTALK™

FOR A REAL [TIME] UNDERSTANDING

Eigenartig. Im so genannten Kommunikationszeitalter findet das persönliche Gespräch immer seltener statt – und gewinnt dadurch mehr und mehr an Begehrlichkeit. Es sind unbeantwortete eMails und verstopfte Hotlines, die uns daran zweifeln lassen, dieses Zeitalter jemals zu erreichen.

Man wünscht sich einen Gesprächspartner, der zuhört und versteht, dem man vertrauen kann.

Genau aus diesem Grunde haben die Menschen von novomind für Sie und Ihre Kunden **novomind TrueTALK™** entwickelt. Eine intelligente eCRM-Softwarelösung, die im Web die individuelle Kommunikation mit einem realen Gesprächspartner ermöglicht.

Dieser direkte Kontakt schafft eine neue Dimension und eine innovative Basis für Ihr Engagement im eBusiness.

[INTER]FACE TO [INTER]FACE

Ganz einfach. **Von Mensch zu Mensch.**

Im Internet funktioniert das natürlich nur mit einer Software, die den entsprechenden „IQ“ hat.

novomind TrueTALK™ ist einfach zu implementieren und sofort einsetzbar:

Sie platzieren einen Link auf Ihrer Website (html-Code), der optisch als Hot Button hervorgehoben ist. Klickt nun der User darauf, wird er sofort mit einem Server verbunden, der wiederum die Verbindung zu einem kompetenten Live Operator herstellt. Die One-to-one Interaktion kann beginnen:

Der Berater wird zum persönlichen Ansprechpartner Ihrer Kunden. Er beantwortet Fragen, gibt individuelle, konkrete Hilfestellungen, bietet Problemlösungen und gibt Orientierungshilfen – auch bei der Navigation.

Der textbasierte Dialog **in Echtzeit** sorgt durch seine Authentizität für eine hohe Akzeptanz und verbessert die Kundenzufriedenheit. Im eCommerce wird eine messbare Steigerung der Kaufabschlüsse erzielt.



Über einen Hot Button wie diesen ...

... gelangt der User zum Login für den live Chat via novomind TrueTALK™.

Der Status des Verbindungsaufbaus wird angezeigt.

Die Kommunikation in Echtzeit kann beginnen.

Wer mag schon gerne bei einem Gespräch unterbrochen werden?

Die Möglichkeit im Internet zu bleiben ohne das Medium wechseln zu müssen, garantiert einen kontinuierlichen Gesprächsfluss und führt den Kunden auf direktem Weg zum Ziel.

novomind TrueTALK™ verbindet textbasierte Kommunikation mit den visuellen Darstellungsmöglichkeiten des Internets.



TWO HANDS MEET 40 FINGERS.

Wenn mehrere Menschen gleichzeitig auf Sie einreden, kann es schon mal eng werden.

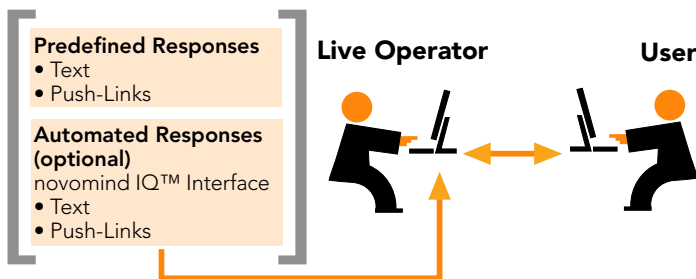
Ihr Live Operator betreut mit **novomind TrueTALK™** bis zu 4 Kunden gleichzeitig und wird jedem Einzelnen von ihnen gerecht.

Zur effizienten Kommunikation greift der Live Operator auf „predefined responses“ zurück. Diese beinhalten sowohl vordefinierte Antworten als auch Push-Links.

Einzigartig ist die optionale Integration der **novomind IQ™** Knowledge Base. Hierbei werden die Antworten dem Live Operator automatisch vorgeschlagen. Dabei kann er jederzeit individuelle Ergänzungen hinzufügen.

Der Server vermittelt – im Sinne von „IQ“ – nur an die Berater weiter, die im Moment frei sind oder speziell für diese Anfragen und Anforderungen geschult sind. Das ist im Vorfeld individuell festlegbar.

Kundenservice mit novomind TrueTALK™ gewährleistet ein Höchstmaß an Effizienz und Automation und spart Zeit und Kosten.



novomind TrueTALK™ – WAHRE VORTEILE FÜR IHR E-BUSINESS:

- **Messbare Steigerung der Kaufabschlüsse** durch persönliche Betreuung.
- **Kostenreduzierung.** Ein Live Operator kann bis zu vier Kunden gleichzeitig betreuen.
- **Sofortige Interaktion.** Jede Kundenanfrage wird in Echtzeit sofort beantwortet.
- **Einfache Bedienbarkeit.** Ein klar strukturiertes Chat Interface führt auf direktem Weg zum Dialog. Der User muss keine Plugins installieren.
- **Kein Wechsel des Mediums.** Der User bleibt im Internet ohne auf eMail oder Telefon ausweichen zu müssen.
- **Virtuelles Call Center.** Durch webbasierte Technologie sind Live Operator standortunabhängig einsetzbar.
- **Gezielte Marktforschung.** Über die Analyse der Dialoge werden wertvolle Rückschlüsse auf die Website gezogen.
- **Imagebildung.** Mit der Nutzung innovativer Technik wird Ihre Website zum persönlichen Partner Ihrer Kunden.

novomind TrueTALK™ TECHNIK

- **Server**
 - Multiplattform (Windows NT, Solaris, andere auf Anfrage)
 - Datenbank Oracle (andere auf Anfrage)
- **Live Operator**
 - Standard PC (Windows NT/2000)
 - Virtueller Arbeitsplatz über Java Plugin
 - Standard Webbrowser (IE/Netscape)
- **Chat Client**
 - Standard PC (Windows 95/98/NT/2000 oder MacOS)
 - Standard Webbrowser (IE/Netscape)

GET [INTER]ACTIVE:



Wenn Sie ein persönliches Gespräch einer Informationsbroschüre vorziehen, vereinbaren Sie einen Termin mit uns: per Klick auf den Hot-Button „TrueTALK™“ auf [www.novomind.com!](http://www.novomind.com)

GET IN TOUCH:

novomind AG
Bramfelder Straße 121
22305 Hamburg · Germany
Phone +49 40 80 80 71-0
Fax +49 40 80 80 71-100

www.novomind.de
info@novomind.com

Vorstand: Peter Samuelsen,
Marco Busacker, Peter Wiedekamm